

招 标 文 件

项目编号：GC-FGX260981

项目名称：清华大学昌平科研基地南区及核研院新生活区物业服务采购项目

中央国家机关政府采购中心

2026 年 09 月

目录

第一部分	投标邀请.....	1
第二部分	投标人须知前附表.....	3
第三部分	投标人须知.....	6
第四部分	评标方法和评标标准.....	18
第五部分	采购需求.....	18
第六部分	中标合同.....	18
第七部分	投标文件格式.....	19
第八部分	附件.....	22

第一部分 投标邀请

中央国家机关政府采购中心（以下简称国采中心）就下述采购项目进行公开招标，邀请合格投标人投标，本项目招投标活动通过**国采中心单独项目电子采购系统（国 e 采）**实施。

一、项目编号：GC-FGX260981

二、项目名称：清华大学昌平科研基地南区及核研院新生活区物业服务采购项目

三、招标内容

（一）本次招标范围包括：综合服务、房屋本体维护管理、共用设施设备管理、公共秩序管理、环境保洁服务、突发事件应急管理、绿色物业管理、其他服务（会议及讲解服务、楼宇承接查验、公寓及接待用房室内保洁）等。

（二）履约时间：**2026-10-01** 至 **2027-09-30**（具体服务起止日期可随合同签订时间相应顺延）

（三）履约地点：北京市昌平区清华大学昌平科研基地南区以及清华大学核研院新生活区

（四）预算金额：人民币 1253.700000 万元。

（五）最高限价：1253.7 万元。

四、投标人应具备的特殊要求：

*无。

五、招标文件领取时间及方法

自公告发布之日起 5 个工作日，登录中央政府采购网（www.zycg.gov.cn）在“单独委托项目”栏目或通过投标工具，免费下载招标文件。

投标工具下载地址：中央政府采购网首页--下载中心--供应商专区--投标工具（新）。

六、投标文件的提交方式及注意事项

本项目采用**电子采购系统（国 e 采）**进行网上投标，请符合投标条件的投标人安装投标工具（新），编制完成后加密上传投标文件。除上述方式之外，不接受投标人以纸质文件或其他任何方式提交的投标文件。

七、接受投标时间、投标截止时间及开标时间

接受投标时间为本公告发布之日起至 2026-09-29 09:00:00

投标截止及开标时间为 2026-09-29 09:00:00

投标截止后将拒绝接受投标文件上传，在规定时间内上传的投标文件不符合相关规定要求的也将被拒收。

八、开标方式

本项目通过网上开标大厅进行开标，投标人可以在开标前登录**电子采购系统（国 e 采）**点击开标大厅，参加开标过程并确认唱标结果，投标人未参加开标的视同认同唱标结果。开标室电话：

010-55604414。

九、本项目其余相关信息均在“中国政府采购网”、“中央政府采购网”等媒体上发布。

采 购 人：清华大学

采购人地址：北京市海淀区清华园

联 系 人：陈士荣

联系电话：010-62789069

采购人邮箱： chenshirong@btifii.org.cn

国采中心地址： 北京市西城区西直门内大街西章胡同 9 号院

邮政编码： 100035

项目联系人： 侯凤成

电 话： 010-83083527

项目负责人： 刘士伟

电 话： 010-55602803

电子邮件：

十、投标注意事项

（一）本项目采用电子采购系统（国 e 采）进行招投标，请在投标前详细阅读中央政府采购网首页“通知公告”栏目的《关于新版单独委托项目电子采购系统上线试运行的通知》及相关附件。

（二）供应商进行投标须提前办理数字证书和电子签章，办理方式和注意事项详见中央政府采购网首页“注册指南”专栏。已办理数字证书请确保证书还在有效期内，如已过期或即将过期，须联系 CA 服务机构进行证书更新。

（三）供应商可在中央政府采购网（www.zycg.gov.cn）采购公告栏查看并登录下载招标文件，或通过投标工具免费下载招标文件，本项目无须报名。

（四）供应商在投标过程中涉及系统平台操作的技术问题，可致电国采中心技术支持热线咨询，电话：010-55603940。供应商应当充分熟悉国 e 采系统相关操作手册和系统要求，应当知晓因未严格按操作手册要求和系统提示进行操作可能会出现不确定的异常情况和一定风险。

（五）为使更多供应商能参加投标，本项目招标文件公告期限届满后仍允许下载招标文件参加投标，但为提高采购效率，在公告期限届满之后下载招标文件的，对招标文件的质疑期限从公告期限届满之日起计算；在公告期限届满之前下载招标文件的，对招标文件的质疑期限从下载之日起计算。

第二部分 投标人须知前附表

序号	内容	说明与要求
1	采购人名称	清华大学
2	项目预算	本项目预算为人民币 1253.700000 万元 *投标人应有明确报价，超过预算或者无报价的，投标无效。
3	最高限价	本项目最高限价为 1253.7 万元 *投标人应有明确报价，超过最高限价或者无报价的，投标无效。
4	投标人应具备的特殊要求	*无。
5	投标产品的资质要求	/
6	是否允许代理商投标	否
7	核心产品	/
8	不同投标人提供同一品牌产品，或者在非单一产品采购项目中提供的核心产品品牌相同时的处理规则	采用最低评标价法的采购项目，以其中通过资格审查、符合性审查且报价最低的参加评标,报价相同的采取随机抽取方式确定，其他投标无效； 使用综合评分法的采购项目，提供相同品牌产品且通过资格审查、符合性审查的不同投标人参加同一合同项下投标的，按一家投标人计算，评审后得分最高的同品牌投标人获得中标人推荐资格，评审得分相同的，采取随机抽取方式确定，其他同品牌投标人不作为中标候选人。
9	是否允许进口产品投标	否
10	开标一览表	*投标人在提交投标文件时，应按照投标工具的流程和提示编制并上传开标一览表。
11	是否允许联合体投标	否
12	投标人资格审查材料	*投标人在提交投标文件时，应按照投标工具的流程和提示编制并上传资格审查材料；资格审查材料包括：投标人资格审查一览表、联合体投标协议书（如本表第 11 条已要求且投标人是联合体的提交）。
13	投标人应提交的商务文件	1.*投标函扫描件（须加盖公章）； 2.*法定代表人授权委托书扫描件（投标人代表非法定代表人时提供，须加盖公章）； 3.*按照本表“投标人应具备的特殊要求”上传有关材料扫描件； 4.商务条款偏离表； 5.进口产品清单及进口产品生产厂家的授权书扫描件（若本表第 9 条已要求，且投标人所投产品为进口产品）； 6.《中小企业声明函》（符合条件的提供，详见招标文件格式，中标中小企业将在中标公告中予以标注）； 7.《残疾人福利性单位声明函》（符合条件的提供，详见招标文件格式，中标残

序号	内容	说明与要求
		疾人福利性单位将在中标公告中予以标注)； 8.《联合体投标协议书》或《分包意向书》； 9.与评审相关的其他商务资料。
14	投标人应提交的技术文件	(一) 技术文件 1.*投标分项报价表； 2.企业管理体系证书扫描件（详见文件第四部分）； 3.拟配备的物业服务团队表 (1) *服务团队人员数量不能少于 165 人（含项目经理/保安项目应为保安队长）,投标人服务团队数量少于该底限将导致投标无效； (2) 根据本项目要求，相应人员须提供学历等证书扫描件及工作履历（详见文件第四部分），服务团队须提供人员素质结构表（包括但不限于学历、证书情况、年龄等。素质结构表以承诺的方式填写，并依此表打分，无需提供具体人员姓名及相关证件。中标后签订合同时，应提供具体人员名单及证件，若不履约，中标人须承担相应责任）； (3) 根据本项目要求，相应人员须提供其与投标人存在缴纳社保关系的有效证明扫描件（详见文件第四部分）； (4) 项目经理/保安项目应为保安队长只能在一个项目中任职，名单中标后随中标公告一起公示，并保证在本项目合同期内未在其他项目中担任项目经理。如在其他项目中担任项目经理，投标人将按服务需求承诺函中的承诺，接受违约处罚； 4.项目服务团队人员招收、招聘来源情况及人员稳定性保障措施； 5.*服务需求承诺函； 6.主要投标标的情况表； 7.项目经理情况表； 8.投标人自行编写的认为与评审相关的其他技术资料； 9.异常低价情况说明函。
15	投标文件提交方式	*本项目采用电子采购系统（国 e 采）进行网上投标，请符合投标条件的投标人安装投标工具（新）（下载地址：中央政府采购网首页--下载中心--软件下载），编制并加密上传投标文件。除上述方式之外，不接受投标人以纸质文件以及其他任何方式提交的投标文件。 *如果系统读取的投标人（响应人）所用计算机的内置网卡 MAC 地址和其他投标人（响应人）相同，其投标将被拒绝。
16	供应商 CA 办理	CA 办理有关事项详见中央政府采购网首页“注册指南”专栏相关通知。
17	除落实《政府采购促进中小企业发展管理办法》外，是否允许投标人将项目非主体、非关键性工作交由他人完成	是：
18	投标有效期	*120 日历天（投标有效期从提交投标文件的截止之日起算。有效期短于该规定期限的投标无效）。

序号	内容	说明与要求
19	是否提交投标保证金	否
20	是否提交履约保证金	是，本项目需在中标后收取履约保证金，履约保证金数额为本项目中标合同金额的 3%（不超过 10%）
21	是否允许履约担保与融资担保	是
22	中小微企业有关政策	1.本项目不专门面向中小企业采购或预留采购份额。 2.根据《国务院关于印发扎实稳住经济一揽子政策措施的通知》（国发〔2022〕12号）、《财政部、工业和信息化部关于印发〈政府采购促进中小企业发展管理办法〉的通知》（财库〔2020〕46号）和财政部《关于进一步加大政府采购支持中小企业力度的通知》（财库〔2022〕19号），对小型和微型企业产品的投标/响应价格给予 10%的扣除，用扣除后的价格参与评审。 3.投标/响应人是联合体的，联合体各方均为小型、微型企业的，联合体视同为小型、微型企业享受相关优惠政策；联合体中有大中型企业也有小型、微型企业的，小型、微型企业的协议合同金额占到联合体协议合同金额 30%以上的，可给予联合体 4%的价格扣除。 4.本项目的所属行业为物业管理 注： ①根据工业和信息化部、国家统计局、国家发展和改革委员会、财政部《关于印发中小企业划型标准规定的通知》（工信部联企业〔2011〕300号），按照本次采购标的所属行业的划型标准，符合条件的中小企业应按照采购文件格式要求提供《中小企业声明函》。 ②提供由省级以上监狱管理局、戒毒管理局（含新疆生产建设兵团）出具的属于监狱企业证明文件（扫描件）的，视同为小型和微型企业。 ③符合享受政府采购支持政策的残疾人福利性单位条件且提供《残疾人福利性单位声明函》的，视同为小型和微型企业。 ④依据财库〔2020〕46号文件享受扶持政策获得政府采购合同的，小微企业不得将合同分包给大中型企业，中型企业不得将合同分包给大型企业。 ⑤在投标/响应文件相应部分填报本项目小微企业承担部分的比例和金额，且与《联合体协议书》或《分包意向协议》中比例、金额保持一致。
23	节能环保有关政策	/
24	异常低价审查	政府采购评审中出现下列情形之一的，评标委员会应当启动异常低价投标审查程序： 1.投标报价<全部通过符合性审查供应商投标报价平均值×50%（50-65%）； 2.投标报价<通过符合性审查的次低报价供应商投标报价×50%（50-65%）； 3.投标报价<采购项目最高限价×45%（45-65%）； 4.评标委员会基于专业判断，认为供应商报价过低，有可能影响产品质量或者不能诚信履约的其他情形。 采购人可以结合具体项目实际情况，提高上述第 1 项至第 3 项中启动异常低价

序号	内容	说明与要求
		投标审查的数值标准，但是最高不得超过 65%。 相关法律法规对供应商报价有规定的，从其规定。
25	信用记录查询	*资格审查时，通过“信用中国”网站(www.creditchina.gov.cn)、中国政府采购网(www.ccgp.gov.cn)等渠道查询投标人信用记录，经查询列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重违法失信行为记录名单，截至本项目开标前三年内因违法经营受到刑事处罚或者责令停产停业、吊销许可证或者执照、较大数额罚款等行政处罚的，其投标无效。 较大数额罚款认定为 200 万元以上的罚款，法律、行政法规以及国务院有关部门明确规定相关领域‘较大数额罚款’标准高于 200 万元的，从其规定。
26	是否组织现场考察 (标前答疑会)	是，现场考察（标前答疑会）的时间：2026-09-16 14:00:00 地点：北京市昌平区南口镇虎峪村清华大学核研院； 联系人:来老师；联系电话：15201052650； 因进校需要提前报备，请务必于现场考察前一天将参与踏勘人员的单位、姓名、身份证号、联系电话及车牌号、住址（细化到街道）以邮件方式发送至联系人邮箱：1543043647@qq.com，且不得临时变更。最多两人参与
27	采购资金的支付方式、时间、条件	在合同年度内，甲方第二个季度的前 10 天内向乙方支付上一季度物业费。 如中标（成交）单位为中小企业,资金支付等事项按照国务院保障中小企业款项支付相关规定执行。
28	其他必要内容	1.各潜在投标人登录中央政府采购网后，下载本项目招标文件，即可按要求参与投标，无须额外登记备案。 本项目中如涉及网络关键设备或网络安全专用产品的，应严格执行国家互联网信息办公室、工业和信息化部、公安部和国家认证认可监督管理委员会 2023 年第 1 号《关于调整网络安全专用产品安全管理有关事项的公告》及国家互联网信息办公室、工业和信息化部、公安部和国家认证认可监督管理委员会 2023 年第 2 号《关于调整<网络关键设备和网络安全专用产品目录>的公告》等相关文件要求，所投标（响应）设备或产品至少符合以下条件之一：一是已由具备资格的机构安全认证合格或安全检测符合要求；二是已获得《计算机信息系统安全专用产品销售许可证》，且在有效期内。采购人、中标(成交)人双方签订合同及验收环节，应包含上述网络安全要求的条款。

注： ①上表中加 * 项目若有缺失或无效，投标将被拒绝或投标无效且不允许在开标后补正；

②要求提供扫描件的，照片、图片等电子文件与扫描件效力相等；

③上表中未加 “*” 且无法律法规明确规定的不得作为投标被拒绝或投标无效条款；

④上表提及的全部投标材料中未明确须加盖公章、电子签章等要求的，投标人无须再盖章或电子签章。

⑤投标人须知前附表内容如与招标文件其他部分不一致，以投标人须知前附表为准。

第三部分 投标人须知

一、总则

1. 基本要求

- 1.1 本招标文件适用于第五部分中所述货物、服务的招标投标。
- 1.2 投标人若存在任何理解上无法确定之处，均应当按照招标文件所规定的澄清等程序提出，否则，可能导致的任何不利后果均应当由投标人自行承担。

2. 定义

- 2.1 “采购人”指本项目的具体采购单位，名称详见**投标人须知前附表第 1 条**。
- 2.2 “投标人”指符合本招标文件规定并参加投标的供应商。
- 2.3 “潜在投标人”指符合本招标文件规定的供应商。
- 2.4 本招标文件规定按日计算期间的，开始当天不计入，从次日开始计算。期限的最后一日是国家法定节假日的，顺延到节假日后的次日为期限的最后一日。

3. 合格投标人的条件

- 3.1 具有本项目实施能力，符合、承认并承诺履行本招标文件各项规定的国内供应商均可参加投标。
- 3.2 投标人应符合《中华人民共和国政府采购法》规定的条件：
 - (1) 具有独立承担民事责任的能力；
 - (2) 具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度；
 - (3) 具有履行合同所必需的设备和专业技术能力；
 - (4) 有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录；
 - (5) 参加此项采购活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录；
 - (6) 法律、行政法规规定的其他条件。
- 3.3 单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同供应商，不得参加同一合同项下的政府采购活动。
- 3.4 为本项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的供应商，不得再参加本项目的其他采购活动。
- 3.5 本次招标是否允许两个（含）以上投标人组成一个联合体以一个投标人身份共同投标，详见**投标人须知前附表第 11 条**。如果允许联合体投标，联合体各方应符合下列要求：
 - (1) 以联合体形式参加投标的，联合体各方均应当符合政府采购法第二十二条第一款规定

的条件，并按照**投标人须知前附表**要求提交相关文件。采购人根据采购项目的特殊要求规定投标人特定条件的，联合体各方中至少应当有一方符合采购人规定的特定条件。

- (2) 联合体中有同类资质的供应商按照联合体分工承担相同工作的，应当按照资质等级较低的供应商确定资质等级。
- (3) 以联合体形式参加政府采购活动的，联合体各方**不得**再单独参加或者与其他供应商另外组成联合体参加同一合同项下的政府采购活动。若该等情形被发现，其单独的投标和与此有关的联合体的投标均将被**拒绝**。
- (4) 联合体必须确定其中一方为投标的全权代表参加投标活动，并承担投标及履约活动中的全部责任与义务，且联合体各方无论是否实际参加、发生的情形怎样，一旦该联合体实际开始投标，联合体各方均应当就本次采购相关或引起的所有事项、义务、责任、损失等承担连带责任。
- (5) 联合体中标后，合同应由各成员的合法授权代表签字并加盖各成员公章，以便对联合体成员作为整体和他们各自作为独立体均具有法律约束力，但若该等签字或公章不齐全或缺乏，该联合体的全权代表方的签署或类似的意思表示具有代表该联合体的签署或意思表示的法律效力，并且据此各成员为履行合同应向国采中心与采购人承担连带责任。

3.6 投标人应按照招标公告规定的方式获取招标文件。

4. 进口产品规定

- 4.1 如采购涉及进口产品，应当遵守《财政部关于印发<政府采购进口产品管理办法>的通知》（财库〔2007〕119号）、财政部办公厅《关于政府采购进口产品管理有关问题的通知》（财办库〔2008〕248号）的相关规定。

5. 分包

- 5.1 本项目是否允许投标人将项目的非主体、非关键性工作交由他人完成详见**投标人须知前附表第17条**。投标人根据采购项目的实际情况，拟在中标后将中标项目的非主体、非关键性工作交由他人完成的，应当在投标文件中载明。不符合招标文件中有关分包规定的，其投标将被**拒绝**。

6. 投标费用

- 6.1 投标人应承担所有与准备和参加投标有关的费用，国采中心和采购人在任何情况下均无义务和责任承担这些费用。
- 6.2 本次招标无中标服务费，请投标人在测算投标报价时充分考虑这一因素。

7. 通知

与本项目有关的通知，国采中心将在本次招标公告刊登的媒体上以公告形式发出。

二、招标文件

8. 招标文件包括下述内容

第一部分 投标邀请

第二部分 投标人须知前附表

第三部分 投标人须知

第四部分 评标方法和评标标准

第五部分 采购需求

第六部分 中标合同

第七部分 投标文件格式

第八部分 附件

9. 投标前招标文件的澄清和修改

9.1 已获得招标文件的潜在投标人，可要求对招标文件进行必要的澄清或修改，按第一部分投标邀请中的联系方式以书面形式送达国采中心。

9.2 按照责权利相一致原则，招标文件的主要商务、技术和服务要求的提出方负责解释投标人提出的相关澄清、修改要求，并应当酌情作出澄清或修改的决定。

9.3 国采中心对澄清、修改要求的处理：国采中心可以对已发出的招标文件进行必要的澄清或者修改。澄清或者修改的内容可能影响投标文件编制的，应当在投标截止时间至少 15 日前，以书面形式通知所有获取招标文件的潜在投标人；不足 15 日的，应当顺延提交投标文件的截止时间。

9.4 国采中心主动进行的澄清、修改：国采中心可主动对招标文件中的相关事项，用补充文件的方式进行澄清和修改。

9.5 国采中心澄清、修改、其它答复的效力：国采中心根据潜在投标人的澄清、修改或进行其它答复的要求，一旦对招标文件作出了澄清、修改或进行其它答复，即刻发生效力，国采中心有关的补充文件，应当作为招标文件的组成部分，对潜在投标人均具有约束力。同时，国采中心和投标人的权利及义务将受到新的截止期的约束。

9.6 采购人将视情况确定是否有必要召开标前答疑会或现场考察，具体见**投标人须知前附表第 26 条**。

三、投标文件

10. 投标文件的语言和计量单位

10.1 投标人提交的投标文件（包括技术文件和资料、图纸中的说明）以及投标人与采购人

或国采中心就有关投标的所有来往函电均应使用中文简体字。

10.2 原版为外文的证书类文件，以及由外国人作出的本人签名、外国公司的名称或外国印章等可以是外文，但应当附有由具有翻译资质的机构翻译的或者其他翻译准确的中文译本，由翻译机构盖章或者翻译人员签名。必要时评标委员会可以要求投标人提供附有公证书的中文翻译文件或者与原版文件签章相一致的中文翻译文件。

原版为外文的证书类、证明类文件，与投标人名称或其他实际情况不符的，投标人应当提供相关证明文件。

10.3 投标文件应当使用国家法定计量单位。

11. 投标文件内容要求

11.1 投标文件分为商务文件和技术文件

商务文件指投标人提交的证明其有资格参加投标的文件。技术文件指投标人提交的能够证明投标人提供的货物、服务符合招标文件规定，和中标后有能力履行合同的文件。投标人应提交**投标人须知前附表第 13、第 14 条**要求的商务文件、技术文件，其中加*项目若有缺失或无效，将导致投标被**拒绝**且不允许在开标后补正，具体填写要求详见招标文件**第七部分**。

11.2 投标文件编写

- (1) 投标人根据招标文件编制的投标文件须对招标文件中的全部内容做出准确、完整的响应。如果投标文件填报的内容资料不详，或没有提供招标文件中所要求的全部资料及数据，将被视为投标文件完整性有缺陷；由于编排混乱导致投标文件被误读或查找不到，由投标人承担责任。投标人修改招标文件商务、技术需求后进行应答的，该投标**无效**。
- (2) 除可填报内容外，对投标函等内容的任何实质性修改将被视为非实质性响应投标，该投标将被**拒绝**。
- (3) 投标文件应按照招标文件的格式逐项填写，无相应内容可填的项应填写“无”、“未测试”、“没有相应指标”等明确的回答文字。投标文件未按规定提交或留有空项，将被视为投标文件完整性有缺陷。
- (4) 投标人必须保证投标文件所提供的全部资料真实可靠，并接受评标委员会进一步审查其中任何资料原件的要求。

11.3 履约担保

本项目如需中标后收取履约保证金，履约保证金数额参见**投标人须知前附表第 20 条**要求，投标人可以以支票、汇票、本票、金融机构、担保机构出具的保函等非现金形式提交（格式详见招标文件**第七部分**）。

11.4 投标报价

- (1) 所有投标报价均以人民币元为计算单位。只要投报了一个确定数额的总价，无论分项价格是否全部填报了相应的金额或免费字样，报价应被视为已经包含了但并不限于各项购买货物、服务等费用和所需缴纳的所有税、费等。在其他情况下，由于分项报价填报不完整、不清楚或存在其他任何失误，所导致的任何不利后果均应当由投标人自行承担。
- (2) 投标人投报多包的，应对每包分别报价并分别填报开标一览表。
- (3) 投标人应按第七部分表格（投标分项报价表/货物数量、价格表）要求的内容填写相关报价及其他事项。开标一览表中价格填报处不应有空白，如无费用可填报“/”。
- (4) 投标人对投标报价若有说明应在开标一览表显著处注明，只有开标时唱出的报价和优惠才会在评标时予以考虑。
- (5) 投标的报价优惠应对应开标一览表、投标货物数量价格表/投标分项报价表等提供相应的明细清单。除报价优惠外，任何超出招标文件要求而额外赠送的货物、免费培训等其他形式的优惠，在评标时将不具有竞争优势。
- (6) 对于有配件、耗材、选件和特殊工具的货物，还应填报投标货物配件、耗材、选件表和备件及特殊工具清单，注明品牌、型号、产地、功能、单价、批量折扣等内容。对于有特殊需求的服务内容，如招标文件未提供相关格式的，应由投标人自行设计。投标人按照上述要求分类报价，其目的是便于评标，但在任何情况下并不限制采购人或国采中心以其他条款签订合同的权利。
- (7) 最低报价不能作为中标的保证。
- (8) 投标文件报价出现前后不一致的，按照下列规定修正：
 - 1) 投标文件中开标一览表内容与投标文件中相应内容不一致的，以开标一览表为准；
 - 2) 大写金额和小写金额不一致的，以大写金额为准；
 - 3) 单价金额小数点或者百分比有明显错位的，以开标一览表的总价为准，并修改单价；
 - 4) 总价金额与按单价汇总金额不一致的，以单价金额计算结果为准。
 - 5) 同时出现两种以上不一致的，按照前款规定的顺序修正。修正后的报价经投标人确认后产生约束力，投标人不确认的，其投标无效。

12. 投标有效期

- 12.1 本项目投标的最低有效期要求详见**投标人须知前附表第 18 条**。投标截止时间后，投标人在投标有效期内不得撤销投标文件。

12.2 在特殊情况下，采购人或国采中心可与投标人协商延长投标有效期。这种要求和答复都应以书面形式进行。同意延长有效期的投标人除按照采购人或国采中心要求修改投标文件有效期外，**不得**修改投标文件的其他内容。

13. 投标文件的签署及其他规定

13.1 组成投标文件的各项文件均应遵守本条规定。

13.2 投标文件签署要求如下：

(1) 投标人在“投标函”、“法定代表人授权委托书”上应当按格式要求加盖与投标人名称全称相一致的公章，并签署法定代表人或投标人代表的全名或加盖名章；

(2) 如为联合体投标，联合体各方均应加盖公章并签署联合体全权代表方法定代表人或其委托的投标人代表的全名或加盖名章；

13.3 因投标文件字迹潦草或表达不清所引起的不利后果由投标人承担。

13.4 投标人须注意：为合理节约政府采购评审成本，提倡诚实信用的投标行为，特别要求投标人应本着诚信精神，在本次投标文件的偏离表和其它偏离文件中（若本次招标文件中没有提供偏离表或其它偏离文件样本，投标人亦应当自制偏离表并在总目录及分目录上清楚表明所在页数），均以审慎的态度明确、清楚地披露各项偏离。若投标人对某一事项是否存在或是否属于偏离不能确定，亦必须在偏离表中清楚地表明该偏离事项，并可以注明不能确定的字样。

四、投标文件的提交

14. 投标文件的提交方式

14.1 投标人应按本款下述规定以及**投标人须知前附表第 15 条**规定的方式提交投标文件。

14.2 投标人须登陆中央政府采购网首页“下载中心”，下载国采中心**电子采购系统（国 e 采）**的投标工具，制作并上传电子投标文件，文件上传成功后，将获得投标系统回执。

15. 投标截止时间

15.1 投标人须按照招标文件规定的投标时间上传。国采中心**电子采购系统（国 e 采）**在投标截止时间自动关闭投标通道。投标人未完成电子投标文件上传的，投标将被**拒绝**。

16. 投标文件补充、修改和撤回

16.1 投标人在投标截止时间前，可以对所提交的投标文件进行补充、修改或者撤回。

16.2 投标人在投标截止时间前需要对投标文件进行补充、修改的，应当使用投标文件制作工具重新制作并上传。

16.3 在投标截止时间之后，投标人不得撤回投标。

五、开标、评标

17. 开标

- 17.1 国采中心按招标文件规定的时间、地点组织开标。
- 17.2 投标人不足 3 家，不进入解密程序。
- 17.3 进入解密程序后，由国采中心对所有完成投递的电子投标文件进行解密。所有投标人电子投标文件解密完成后，将进行电子唱标。
- 17.4 部分投标人投标文件未解密或解密失败的，程序可以继续。若解密成功的投标人不足 3 家，不进入后续程序。
- 17.5 超过项目预算（分包预算）或最高限价的投标将被**拒绝**，公布的项目预算详见**投标人须知前附表第 2 条**，最高限价详见**投标人须知前附表第 3 条**。

18. 资格审查

开标结束后，采购人或国采中心依法按照招标文件规定，对照投标文件资格审查材料对投标人的资格进行审查。合格投标人不足 3 家的，不进入评标程序。

19. 评标委员会

- 19.1 国采中心根据有关法律法规和本招标文件的规定，结合本招标项目专业要求组建评标委员会，并履行相关职责。评标委员会由采购人代表和评审专家组成，成员人数应当为 5 人以上单数，其中评审专家不得少于成员总数的三分之二。采购数额在 1000 万元以上、技术复杂、社会影响较大的项目，评标委员会成员人数应当为 7 人（含）以上单数。
- 19.2 评标委员会成员与参加采购活动的供应商存在下列利害关系之一的，不能参加评标：
 - (1) 参加采购活动前 3 年内与供应商存在劳动关系；
 - (2) 参加采购活动前 3 年内担任供应商的董事、监事；
 - (3) 参加采购活动前 3 年内是供应商的控股股东或者实际控制人；
 - (4) 与供应商的法定代表人或者负责人有夫妻、直系血亲、三代以内旁系血亲或者近姻亲关系；
 - (5) 与供应商有其他可能影响政府采购活动公平、公正进行的关系。
- 19.3 采购单位工作人员只能以采购人代表的身份参与评标，国采中心工作人员不得参加评标。
- 19.4 评标委员会负责具体评标事务，并独立履行下列职责：
 - (1) 审查、评价投标文件是否符合招标文件的商务、技术等实质性要求；
 - (2) 要求投标人对投标文件有关事项作出澄清或者说明；
 - (3) 对投标文件进行比较和评价；

- (4) 确定中标候选人名单, 以及根据采购人委托直接确定中标人;
- (5) 向采购人、国采中心或者有关部门报告评标中发现的违法行为。

20. 初步评审

- 20.1 在详细评标之前, 评标委员会应当对符合资格的投标人的投标文件进行符合性审查, 以确定其是否满足招标文件的实质性要求, 符合性审查合格投标人不足 3 家的, 不进入详细评审环节。
- 20.2 符合性审查中, 投标文件报价出现前后不一致的, 除招标文件另有规定外, 按照前述 11.4 (8) 规定修正。
- 20.3 招标文件内容违反国家有关强制性规定或者招标文件存在歧义、重大缺陷导致评审工作无法进行时, 评标委员会应当停止评审并向国采中心书面说明情况。
- 20.4 评标委员会对投标文件的判定, 只依据投标文件内容本身, 不依据任何外来证明。

21. 详细评审

- 21.1 评标委员会只对实质上响应招标文件的投标文件进行详细评审; 评审应严格按照招标文件的要求和条件进行, 评标委员会不得擅自改动、细化招标文件及评分细则; 具体评审原则、方法和中标条件详见第四部分评标方法和评标标准。
- 21.2 货物项目的价格分值占总分值的比重不得低于 30%。服务项目的价格分值占总分值的比重不得低于 10%。执行国家统一定价标准和采用固定价格采购的项目, 其价格不列为评审因素。
- 21.3 价格分应当采用低价优先法计算, 即满足招标文件要求且投标价格最低的投标报价为评标基准价, 其价格分为满分。其他投标人的价格分统一按照下列公式计算:
投标报价得分=(评标基准价 / 投标报价)×100
评标总得分 = F1×A1 + F2×A2 + + Fn×An
F1、F2.....Fn 分别为各项评审因素的得分;
A1、A2、.....An 分别为各项评审因素所占的权重(A1 + A2 + + An = 1)。
评标过程中, 不得去掉报价中的最高报价和最低报价。

因落实政府采购政策进行价格调整的, 以调整后的价格计算评标基准价和投标报价。根据《国务院关于印发扎实稳住经济一揽子政策措施的通知》(国发〔2022〕12号)、《财政部、工业和信息化部关于印发<政府采购促进中小企业发展管理办法>的通知》(财库〔2020〕46号)和财政部《关于进一步加大政府采购支持中小企业力度的通知》(财库〔2022〕19号)等相关规定, 对于非专门面向中小企业的项目, 对小型和微型企业产品的价格给予 10-20%的扣除, 用扣除后的价格参与评审, 具体扣除的比例详见**投标人须知前附表第 22 条**。

21.4 采用综合评分法的，评标结果按评审后得分由高到低顺序排列。得分相同的，按投标报价由低到高顺序排列。得分且投标报价相同的并列。投标文件满足招标文件全部实质性要求，且按照评审因素的量化指标评审得分最高的投标人为排名第一的中标候选人。

22. 投标人有下列情形之一的,评标委员会认定为投标人串通投标, 其投标无效, 书面报告财政部门:

- (1) 不同投标人的投标文件由同一单位或者个人编制;
- (2) 不同投标人委托同一单位或者个人办理投标事宜;
- (3) 不同投标人的投标文件载明的项目管理成员或者联系人员为同一人;
- (4) 不同投标人的投标文件异常一致或者投标报价呈规律性差异;

23. 在招投标和评标期间，投标人企图影响采购人、国采中心或评标委员会评审公正性的任何活动，将导致投标**无效**，并由其承担相应的法律责任。

24. 投标的澄清

24.1 对于投标文件中含义不明确、同类问题表述不一致或者有明显文字和计算错误的内容，评标委员会应当以书面形式要求投标人作出必要的澄清、说明或者补正。

24.2 投标人的澄清、说明或者补正应当采用书面形式，并加盖公章，或者由法定代表人或其授权的代表签字。投标人的澄清、说明或者补正不得超出投标文件的范围或者改变投标文件的实质性内容。

25. 评标过程要求

25.1 评标委员会启动异常低价投标审查后，属于投标人须知前附表第 24 项第 1 项至第 4 项情形的，应当要求相关供应商在评审现场合理的时间内对投标价格作出解释，提供项目具体成本测算等与报价合理性相关的书面说明及必要的证明材料，包括但不限于原材料成本、人工成本、制造费用等，给予相关供应商的合理时间一般不少于 30 分钟。其中，属于第 3 项情形，供应商已随投标文件一并提交相关书面说明及必要的证明材料的，在评审现场可不再重复提交。

评标委员会依据专业经验，参考同类项目中标价格、类似产品市场价格水平、行业人工费用标准、国家有关部门指导行业协会发布的行业平均成本等情况，对报价合理性进行判断。投标供应商不能提供书面说明、证明材料，或者提供的书面说明、证明材料不能证明其报价合理性的，评标委员会应当将其作为无效投标处理。

25.2 评标委员会成员应当在评审报告上签字，对自己的评审意见承担法律责任。对需要共同认定的事项存在争议的，应当按照少数服从多数的原则作出结论。持不同意见的评标委员会

成员应当在评标报告上签署不同意见及理由，否则视为同意评标报告。

26. 重新评审

26.1 评审结果汇总完成后，采购人、采购代理机构和评审委员会均不得修改评审结果，但分值汇总计算错误、分项评分超出评分标准范围、客观分评分不一致、经评审委员会一致认定评分畸高、畸低的情形除外。评标报告签署前，经复核发现存在以上情形之一的，评标委员会应当当场修改评标结果，并在评标报告中记载；评标报告签署后，采购人或者采购代理机构发现存在以上情形之一的，应当组织原评标委员会进行重新评审，重新评审改变评标结果的，书面报告本级财政部门。

26.2

27. 确定中标供应商

27.1 国采中心应当在评标结束后 2 个工作日内将评标报告送采购人。

27.2 采购人应当自收到评标报告之日起 5 个工作日内，在评标报告确定的中标候选人名单中按顺序确定中标人。中标候选人并列的，采取随机抽取的方式确定。

27.3 采购人在收到评标报告 5 个工作日内未按评标报告推荐的中标候选人顺序确定中标人，又不能说明合法理由的，视同按评标报告推荐的顺序确定排名第一的中标候选人为中标人。

28. 采购项目废标

28.1 在开标、评标过程中，有下列情形之一的，应对采购项目予以废标：

- (1) 投标人不足 3 家；
- (2) 解密成功的投标人不足 3 家；
- (3) 通过资格审查的投标人不足 3 家；
- (4) 符合专业条件的供应商或者对招标文件作实质响应的供应商数量不足，导致进入实质性评审、打分阶段的供应商不足 3 家的；
- (5) 出现影响采购公正的违法、违规行为的；

因上述第（4）（5）款原因导致采购项目废标后，评标委员会应作出书面报告。

28.2 废标后，国采中心应当将废标结果通知所有投标人。

六、中标和合同

29. 中标通知

29.1 中标供应商确定后，采购人或国采中心应于 2 个工作日内，在刊登本次招标公告的媒体上发布中标公告，提供中标通知书下载链接，但该中标结果的有效性不依赖于未中标的投标人是否已经收到该通知。

29.2 中标结果公告内容应当包括采购人及国采中心的名称、地址、联系方式，项目名称和项目编号，中标人名称、地址和中标金额，主要中标标的的名称、规格型号、数量、单价、服务要求，中标公告期限以及评审专家名单。

29.3 中标通知书对采购人和中标供应商具有同等法律效力。中标通知书发出以后，采购人改变中标结果或者中标供应商放弃中标，应当承担相应的法律责任，出现争议的，报财政部门处理。

29.4 中标通知书是合同的组成部分。

30. 签订合同

30.1 采购人应当自中标通知书发出之日起 30 日内，按照招标文件、投标文件确定的事项与中标人签订中标合同。

30.2 中标合同应按照招标文件、投标文件及评标过程中的有关澄清、说明或者补正文件的内容签订。采购人与中标供应商不得背离合同实质性内容签订其他协议或发表声明。

30.3 采购人如需追加与合同标的相同的货物、服务，在不改变合同其他条款的前提下，中标供应商可与采购人协商签订补充合同，但所有补充合同的总采购金额不得超过原合同金额的 10%。

30.4 投标人中标及签订合同后，不得转包。

七、询问、质疑、投诉

31. 询问

投标人或潜在投标人对政府采购活动有疑问的，可以按照《中央国家机关政府采购中心供应商质疑答复实施细则》向采购人或国采中心提出询问。采购人或者国采中心应当在 3 个工作日内对供应商依法提出的询问作出答复。

32. 质疑

32.1 投标人或潜在投标人认为招标文件、招标过程、中标结果使自己的权益受到损害的，可以在知道或者应知其权益受到损害之日起 7 个工作日内，通过电子采购系统（国 e 采）提出质疑，国采中心依据委托书中的委托事项，判定由国采中心或采购人进行受理答复。投标人或潜在投标人应知其权益受到损害之日，是指：

(1) 对招标文件提出质疑的，在公告期限届满之后下载招标文件的，对招标文件的质疑期限从公告期限届满之日起计算；在公告期限届满之前下载招标文件的，对招标文件的质疑期限从下载之日起计算；

(2) 对招标过程提出质疑的，为各招标程序环节结束之日；

(3) 对中标结果提出质疑的，为中标结果公告期限届满之日。

投标人或潜在投标人针对同一采购程序环节的质疑须一次性提出，对一个项目的不同包提出质疑的，应当将各包质疑事项集中在一份质疑函中提出。

32.2 提出质疑的投标人或潜在投标人应当是参与所质疑项目采购活动的供应商，潜在投标人已依法获取其可质疑的招标文件的，可以对该文件提出质疑。

32.3 投标人或潜在投标人提出质疑应当提交质疑函和必要的证明材料。质疑函应当包括下列内容：

(1) 投标人或潜在投标人的姓名或者名称、地址、邮编、联系人及电话；

(2) 质疑项目的名称、编号；

(3) 具体、明确的质疑事项和与质疑事项相关的请求；

(4) 事实依据；

(5) 必要的法律依据；

(6) 提出质疑的日期。

投标人或潜在投标人为自然人的，应当由本人签字；投标人或潜在投标人为法人或者其他组织的，应当由法定代表人、主要负责人，或者其授权代表签字或者盖名章，并加盖公章。

投标人或潜在投标人提交的质疑函不符合以上要求的，国采中心或采购人应当一次性告知供应商需更正或补充的内容。投标人或潜在投标人未在质疑期限内提交更正、补充材料或重新提交的材料仍不符合要求的，国采中心或采购人不予受理，并告知理由。

32.4 质疑处理流程和供应商质疑电子模块操作手册可浏览中央政府采购网“质疑信息”(<http://www.zycg.gov.cn/freecms/site/zygjgzfcgzx/zyzl/index.html>)。质疑受理电话和技术支持电话详见中央政府采购网“联系我们”。

32.5 国采中心或采购人应当在收到质疑函后 7 个工作日内作出答复，并通过电子采购系统通知质疑供应商和其他相关当事人。

32.6 投标人或潜在投标人以质疑函形式提交，但无具体、明确质疑事项，实质内容为询问的，国采中心或采购人可视为书面询问受理并及时告知供应商，后续事宜按照询问答复流程办理。

33. 投诉

质疑供应商对采购人、国采中心的答复不满意，或者采购人、国采中心未在规定时间内作出答复的，可以在答复期满后 15 个工作日内依法向相关财政部门提起投诉。

八、保密和披露

34. 投标人自获取招标文件之日起，须履行本招标项目下保密义务，不得将因本次招标获得的信息向第三人外传。
35. 采购人或国采中心有权将投标人提供的所有资料向有关政府部门或评审委员会披露。
36. 在采购人或国采中心认为适当时、国家机关有关部门调查、考核、审计时以及其他符合法律规定的情形下，采购人或国采中心无须事先征求投标人同意即可披露关于采购过程、合同文本、签署情况的资料、投标人的名称及地址、投标文件的有关信息以及补充条款等，但应当在合理的必要范围内。对任何已经公布过的内容或与之内容相同的资料，以及投标人已经泄露或公开的，无须再承担保密责任。

第四部分 评标方法和评标标准

一、评标方法

本次评标采用综合评分法。评标委员会成员根据招标文件规定进行独立评审，对需要共同认定的客观分存在争议的，应当按照少数服从多数的原则作出结论。持不同意见的评标委员会成员应当在评标报告上签署不同意见及理由，否则视为同意评标报告。

评标过程中，不得去掉报价中的最高报价和最低报价。因落实政府采购政策进行价格调整的，以调整后的价格计算评标基准价和投标报价。本次评标总分 100 分，如无明确要求或特殊说明，最小打分单位均为 0.5 分，每一投标人的最终得分为所有评审委员会成员给其评分的算术平均值。

二、评分标准

初步评审标准

评审标准	备注	是否满足
投标函彩色扫描件		
法定代表人授权委托书彩色扫描件		
按照“投标人应具备的特殊要求”规定提交的相关证明材料 扫描件		
投标分项报价表		
服务团队人员数量不能少于 165 人（含项目经理）。投标人 服务团队数量少于各底线要求将导致投标无效		
服务需求承诺函		
项目预算/最高限价		
招标文件规定的可拒绝投标的其他未实质性响应招标文件要 求的，而被判定为投标无效的情况的,如中小企业、节能环保		

等政策响应情况		
---------	--	--

详细评审标准

类别	评审因素	评分标准说明	分值范围
价格分	投标价格	满足招标文件需求的最低投标报价为评标基准价，其价格为满分。其他合格投标人的价格分统一按照下列公式计算：投标报价得分 = (评标基准价/投标报价) × 20% × 100；	20.0 (0.0-20.0)
客观分（商务、技术及服务部分）	管理体系认证	有效的质量管理体系（ISO9001 或 GB/T19001）、环境管理体系（ISO14001 或 GB/T24001）、职业健康安全管理体系（ISO45001 或 GB/T45001）、能源管理体系（ISO50001:2018）认证证书扫描件，每有一项得 1 分，最高 4 分。	4.0 (0.0-4.0)
	现场考察	参加现场考察得 2 分，未参加 0 分(依据采购人提供的统一组织的现场考察签到表)。	2.0 (0.0-2.0)
	智能化管理能力	具有自主研发的或经授权的且已在物业项目部署的物业智能化类相关系统，功能至少包含工程管理、设备管理、在线报修（包含报事报修）、保洁监管、节能管理、巡更管理、应急调度管理、客服在线支持、服务监督功能，提供智能化管理系统的相关证明材料，	4.0 (0.0-4.0)

		提供得 4 分，不提供得 0 分。提供以下任一证明材料：①自主研发的每项系统或软件需提供该系统自主研发的计算机软件著作权证书（著作权人须为投标人）；②授权使用的，须提供系统授权使用证明（授权使用须提供第三方软件著作权证书扫描件及授权书扫描件（或授权使用的其他证明文件扫描件））；③租赁的，须提供第三方计算机软件著作权证书扫描件及租赁合同扫描件，如租赁期限未覆盖本项目服务期的，须同时提供承诺函，承诺到期后续签至本项目服务期结束；④购买的，须提供第三方计算机软件著作权证书扫描件及购买合同扫描件；⑤未提供或证明材料不符合要求不得分。	
	拟派项目经理、副经理情况	1. 项目经理、副经理全部具有 5 年及以上项目经理工作经验得 6 分，否则该项不得分。 2. 项目经理、副经理全部具有全日制大学本科及以上学历得 6 分；否则该项不得分。 3. 项目经理、副经理全部具有人社部门颁发的管理类中级及以上职称得 6 分，否则该项不得分。（依据身份证、工作履历、相关证书彩色扫描件打分。）注：需提供投标人为上述主要管理人员缴纳开标前 12 个月内任意 1 个月社保的证明材料，否则该项不得分。	18.0 (0.0-18.0)

	综合物业服务团队主要管理人员	1.工程主管（5分）：具有3年及以上非住宅类物业项目维修主管工作经验，得1分，否则不得分。具有本科及以上学历，得2分，否则不得分。具有工程类中级及以上职称的2分，否则不得分。 2.学生公寓主管（4分）：具有5年及以上相关工作经验，得2分，否则不得分。具有本科及以上学历，得2分，否则不得分。 3.保洁主管（3分）：具有3年及以上相关工作经验，得2分，否则不得分。具有高中及以上学历，得1分，否则不得分。 4.公寓领班（3分）：全部人员年龄在40周岁及以下，得1分，否则不得分。全部人员具有大学本科及以上学历，得1分，否则不得分。全部人员具有3年及以上相关工作经验，得1分，否则不得分。注：（以上人员依据身份证、学历证、工作经历证明、相关证书或证明材料的扫描件打分；）需提供投标人为上述人员缴纳开标之日前12个月内任意1个月的社保缴纳记录的证明材料，否则该项不得分。	15.0（0.0-15.0）
	综合物业服务团队重点服务人员	1.讲解员、会务客服、一站式客服人员：承诺全部人员具有专科及以上学历且年龄25-35岁（均含本数）之间。满足得3分，否则不得分。 2.工程维修人员：承诺至少6人具有有效的低压电工证。得3分，否则	20.0（0.0-20.0）

		不得分。 3.客服人员： 承诺全部人员具有大专及以上学历且全部人员具有 3 年及以上相关工作经验，得 2 分，否则不得分。 4.中控人员： 承诺全部人员具备《消防设施操作员》四级职业资格证书且具有高中及以上学历，得 3 分，否则不得分； 承诺全部人员具有 2 年及以上相关工作经验且年龄在 55 周岁（含）以下，得 2 分，否则不得分。 5.保安人员： 承诺全部人员年龄在 55 周岁（含）以下且全部人员具备高中及以上学历。得 2 分，否则不得分。 承诺全部人员具有 2 年及以上相关工作经验且全部人员具有保安员证，得 2 分，否则不得分。 6.保洁人员： 承诺全部人员年龄女 55 周岁（含）以下，男 60 周岁（含）以下且全部人员具有 2 年及以上相关工作经验得 3 分，否则不得分。 注：服务团队人员依据人员素质结构表打分，其余无须提供其他证明材料。	
	综合物业服务团队	提交人员招收、招聘来源情况及人员稳定性保障措施，依据有效期内的有关协议或合作证明，稳定 3 分，无 0 分。	3.0 (0.0-3.0)
主观分（技术及服务部分）	服务方案及相关制度措施-针对本项目	针对本项目的服务特点、难点分析及相应措施（6 分）：（由采购人代表提出，评委会共同认定）服务特点、难点定位准确、分析合理、措施得力得 6 分，较好 3	6.0 (0.0-6.0)

	目的服务特点、难点分析及相应措施	分，一般 1 分，较差或无 0 分。	
	服务方案及相关制度措施-针对本项目的重点工作方案	针对本项目的重点工作方案（包括但不限于以下方案） (6 分)：接管和进驻方案科学合理得 1 分，一般 0.5 分，较差或无 0 分；重点区域服务方案科学合理得 1 分，一般 0.5 分，较差或无 0 分；培训方案科学合理得 1 分，一般 0.5 分，较差或无 0 分；重点岗位人员保障方案科学合理得 1 分，一般 0.5 分，较差或无 0 分；应急预案科学合理得 1 分，一般 0.5 分，较差或无 0 分；节能环保方案科学合理得 1 分，一般 0.5 分，较差或无 0 分。	6.0 (0.0-6.0)
	服务方案及相关制度措施-针对本项目的日常管理制度	针对本项目的日常管理制度（1 分）：科学管用得 1 分，一般 0.5 分，较差或无 0 分。	1.0 (0.0-1.0)
	服务方案及相关制度措施-针对本项	针对本项目的考核及奖惩办法（1 分）：科学管用得 1 分，一般 0.5 分，较差或无 0 分。	1.0 (0.0-1.0)

	目的考核及 奖惩办法		
--	-------------------	--	--

第五部分 采购需求

一、服务范围

1 物业项目情况概述

为规范学校楼宇物业管理服务采购内容及要求，提高物业管理服务采购水平，保障楼宇的正常使用；本标准适用于楼宇的物业管理服务采购活动；本标准给出了楼宇日常物业管理服务采购内容与标准，前期介入物业管理服务、承接查验等服务项目；楼宇的物业管理服务采购活动除应符合本标准的规定外，还应符合国家现行有关法律法规和标准规范的规定。

2 术语和定义

采购人：物业服务服务区域内，接受物业服务的组织或个人。物业服务：物业使用人通过选聘物业服务企业，由物业使用人和物业服务企业按照物业服务合同约定，对房屋及配套的设施设备和相关场地进行维修、养护、管理，维护相关区域内的环境卫生和秩序的活动。

3 物业管理服务主要内容

——综合保障物业服务（以下简称综合服务）：发挥服务管理职能，提供相应保障服务，包括但不限于接待报修、信息公示、投诉处理、用户意见的征集和处理、信报收发、标识管理、保密管理、档案管理、大型活动服务支持、能源费的代收代缴等 房屋及设备设施维护：保持房屋建筑的完好和设施设备的正常运行，包括但不限于房屋本体日常养护、供配电系统、给排水系统、供冷供暖系统、电梯运行、消防系统、弱电系统等维护管理 公共秩序维护：提供全天候公共秩序维护服务和

安全服务，包括门卫值守、日常巡逻、车辆及道路管理、报警监控系统运行管理，并按规定配备安全防护装备，保证正常办公秩序 中控值守：提供 24 小时中控室值班值守、监控巡查、安防联动处置服务，保障楼宇安防系统稳定运行 环境保洁：按时完成规定的环境保洁服务，提供整洁、卫生、安全、美观的环境，包括但不限于公共区域（大厅、过道、楼梯、天台、电梯间、卫生间、茶水间、外墙等）、公共场地（道路、停车场等）的日常清洁，垃圾分类清理、化粪池清掏、灭虫除害及“门前三包”区域保洁 会议服务：会议受理、会前准备（物品准备、会场布置）、会中服务（茶水供应、设备运行保障、应急疏散配合）、会后清理、会议系统支持与管理等服务 突发事件应急管理：对自然灾害、事故灾害、公共卫生事件和社会安全事件等突发公共事件建立应急预案，并组织实施培训、演习、评价和改进，事发时按规定途径及时告知用户、有关部门，并采取相应措施 绿色物业管理：在保证物业管理和服务质量的前提下，通过科学管理、技术改造和行为引导，有效降低各类物业运行能耗，节约资源和保护环境，建立节能减排日常管理制度，推行垃圾分类，配合落实公共机构节能考核要求。 其他服务：须另外约定的其他服务，涉及楼宇承接查验、公寓及接待用房室内保洁、园区接待及讲解工作等专业服务（如涉及专业维保或服务外包事项，须经采购人同意允许外包） 标准化建设：按政务服务标准化要求协助完成相关工作。

4 本次物业管理服务采购所涉及的楼宇的基本情况

包括但不限于楼宇建筑面积、保洁面积、外墙面积、楼宇外围面积、门前三包的界定、楼内房间情况、会议室数量及规模、楼内设施情况、地面材质等

4.1 项目地点：北京市昌平区清华大学昌平科研基地南区以及清华大学核研院新生活区

4.2 项目规模：项目总建筑面积为 182171.33 平米，其中昌平科研基地南区 168627.33 平米；

核研院新生活区 13544 平米，使用面积合计 11313 平米。具体如下：

楼宇名称	建筑面积	所在地址
------	------	------

1-A 学生公寓	10820m ²	昌平科研基地南区，该片区楼宇正在逐步投入使用，初期在岗人员配置可能存在无法足额到位的情形，相关费用将按照实际在岗人员数量据实结算。
A1-1	7149.69m ²	
A1-2、A1-3	23701.1m ²	
A3-1、A3-2	21231.3m ²	
A4	14664.21m ²	
A5	21365.26m ²	
B4	15475m ²	
C1	21050m ²	
C3	14845.31m ²	
C5	18325.46m ²	
东一楼（职工家属楼）	3386m ²	核研院新生活区
东二楼（职工单身宿舍）	3386m ²	
东三楼（公寓）	3386m ²	
东四楼（学生宿舍）	3386m ²	

4.3 本物业项目主要出入口:本物业项目中的建筑日常出入口共计 19 处，应急出口 84 处。

二、服务要求

1 综合服务

(1) 网络平台

——设立网络平台，对物业管理服务进行动态管理，实时宣传、公示、展示服务等

(2) 前台接待服务

——应设立物业管理服务中心，设立服务电话，24 小时值班，24 小时服务响应。

——热情接待用户，受理有关咨询、报修、会议安排、求助、建议、问询、质疑、投诉等

(3) 信息公示

——物业服务企业营业执照、物业服务组织架构、服务流程、服务时间、服务咨询和投诉方式 物业管理服务工作情况定期报告或公示 外墙清洗、电梯维保、虫害消杀等影响用户的作业计划 社会公共保障部门的通知，如恶劣天气、停电停水等 信息公示应与建筑物标识系统保持协调，表达简洁易懂

(4) 投诉处理和意见反馈管理

——建立物业管理服务投诉渠道，如投诉电话、网站、微信号、意见箱等，公布投诉处理流程等 对受理的投诉，应核实情况，及时处理并对用户提出的投诉进行答复 属于物业服务责任的，应向用户道歉，及时处理或纠正 不属于物业服务责任的，应耐心做好解释工作并提供必要的帮助 受理、处置投诉应留存记录

(5) 用户意见征集、处理

——建立健全调查制度、调查问卷、回访统计表、原因分析及整改措施记录。回访调查表、调查问卷应为收录用户签名的原始记录 回访：迁入、维修及投诉处理完毕后均应进行回访，并留有回访调查表、回访统计表 综合满意度调查：每年至少一次，向用户采用走访、问卷调查等形式，开展物业管理服务满意度调查，并对调查结果进行分析，持续改进 及时反馈用户动态信息；用户日常反馈的意见应及时处理，并留有记录

(6) 信报收发

——负责楼内用户的挂号信件、报纸、包裹等的签收、登记工作 负责用户资料、信函的邮寄，信函应在次日发出 对挂号信（含特快专递）、汇款单、包裹单，应填写好通知单并分发到信箱；对

特快专递邮件应负责通知到单位或个人，并有领取签字手续 挂号信的分发严格按照签收登记执行，领取人需本人持有效证件签字确认，代领应持代领人和被领人的有效证件，登记姓名和领取日期，做到有据可查 当天的信函、报刊、印刷品应当天分发，并做到准确、及时 分发报纸、杂志应认真核对，保证数量，准确无误，投递差错率不超过 1% 对地址不详或未写清信箱号的信函、汇款单、包裹单及印刷品等邮件，由收发人员负责查找收件人，如查无此人，应负责及时办理退回手续

(7) 标识管理

——物业管理服务标识应与楼宇建筑标识保持协调 图形符号应符合 GB/T1001.1《标志用公共信息图形符号第 1 部分：通用符号》要求，消防与安全警示标识应符合 GB2894《安全标志》、GB13495《消防安全标志》的要求 各类标识的悬挂（摆放）应安全、正规、醒目、便利、协调、无涂改、文字规范

(8) 档案管理

——按甲方要求做好有关档案管理工作，建立设施设备维护检测记录、运行值班日记等物业档案管理工作。遵守采购人的信息、档案资料保密要求，未经许可，不得将建筑物平面图等资料转作其他用途或向其他单位、个人提供。履约结束后，相关资料交还采购人

(9) 楼宇节能服务

——在保证物业管理和服务质量的前提下，通过科学管理、技术改造和行为引导，有效降低各类物业运行能耗，节约资源和保护环境等相关工作。节能降耗。对水电气热等能源消耗情况进行统计分析，控制能源费用支出，制定节能降耗措施；配合采购人定期进行节能降耗宣传；制定物业公司员工节能降耗行为规范。

(10) 大型活动服务

——讲解服务：负责园区接待及讲解工作 负责采购人大型活动服务，包括送旧迎新、论坛、校庆

等重大活动

(11) 公寓管理、宿舍管理

——协助采购人建立宿舍管理台账，包括：宿舍数量、床位数量、钥匙数量等信息台账，配合采购人定期进行宿舍巡查，核对宿舍住宿情况，更新相关信息 协助采购人做好师生入住宿舍、床位分配及钥匙发放，并做好详细信息登记 配合采购人开展宿舍住宿情况检查，禁止住宿师生私占空床位、乱拉电线、使用大功率电器及私自留宿外来人员等违规现象 住宿师生退宿，及时检查宿舍内设备设施情况、收缴宿舍钥匙，并通知保洁清理空房间卫生，以便师生正常入住 东 3 楼公寓及东 4 楼中的接待用房需提供布草服务（不涉及床单被褥清洗）

(12) 费用收缴

——配合采购人对房租、水电费进行收缴

2 房屋本体维护管理

(1) 通用要求及范围

——按照各地最新的规章要求执行，如北京市为《房屋建筑使用安全检查技术规程》

（DB11/T1004），定期对房屋结构、外墙面、屋顶、公共通道、门厅、楼梯、上下水系统、供电设备等部位日常巡检，发现问题及时维修，确保楼宇的各个系统正常使用。爱护楼内设施，未经批准不得对建筑结构、设备设施等进行改动。 建立和维护房屋建筑档案资料，包括竣工资料、技术资料、验收报告、维修维护记录等；制定房屋建筑日常维护保养计划，经采购人同意后组织实施。

根据房屋建筑使用年限，定期协助采购人对各部位的使用与损毁情况进行评估，对危房建筑建立日巡检制度，发现问题应立刻上报维修并将损毁程度上报采购人。如建筑物在保修期内，应重点检查房屋建筑尚存的质量问题（包括房屋建筑质量、设备设施质量、安装技术等方面）。主要包括：协助进行房屋安全普查和房屋完损等级评定，每年至少一次，保证房屋完好率达到 100%。各种标识

完好、有效；对楼体建筑（包括墙面瓷砖、楼顶防水、楼体梁、柱等承重结构部位、外立面、雨水管等）进行日常巡查和记录，发现损坏部位及时处理并书面记录上报；每日进行楼内巡查，对公共走廊墙面、卫生间墙面、教室会议室内部进行检查，对于展板松动，瓷砖掉落等室内房屋问题及时处理、汇报并记录。恶劣天气条件下（如大风、大雨、大雪、冰雹等）或重大活动期间（国家会议、校庆、节假日等）加强日常巡视的次数与频率，建立相关应急预案和约束机制。

（2）重点区域要求

——服务楼宇房屋外观完好、整洁，外墙装饰无脱落、破损，阳台、雨罩等结构构件无开裂；——每半年至少 1 次专项巡查房屋建筑主体结构，如屋架、梁、柱、屋面等主要承重及抗震部位，发现异常及时上报采购人，并记录存档；每季度至少 1 次检查墙体、外墙面、顶棚、楼板、地面砖、连廊等，及时维修，保持完好，无法解决的及时上报采购人，并记录存档；每周至少 1 次检查房屋建筑公共部位的门窗、天花、地面、内墙面、楼梯及扶手、栏杆等，及时维修，保持完好，无法解决的及时上报采购人，并记录存档；管道、排水沟、屋顶：每月至少 1 次对屋面泄水沟、楼内外排水管道进行清扫、疏通，保障排水畅通，雨季前后增加巡视清扫频率，每季度检查 1 次；屋顶，发现防水层有气臃、碎裂，隔热板有断裂、缺损的，应及时消除隐患并报告采购人申请维修，记录存档；楼层的强/弱电井、水表井门完好，能正常关闭。井内干净整洁，无杂物堆放。

（3）公共区域维修

——服务内容：物业公司负责楼宇公共区域及室内区域的应急维修，负责维修工作任务的接报、分配以及任务完成及其过程的记录。综合维修人员工作时间为 7*24 小时。用于楼宇公共区域及室内维修的材料和零配件单价在 500 元以下的由物业服务单位提供，所有维修不得收取人工费。物业公司需提供工程维修人员使用的工具以及相关防护用品。楼体结构、楼顶防水等需要维修的部位，由采购人向学校有关部门申请，统一安排维修，物业协助采购人进行有关维修的监管。特殊设备（如

楼内电梯、空调、通风机等专业性较强的有关设备)的维修事宜,由物业协助采购人协调相关维保单位开展维修工作,物业单位有检查和监督维保公司工作的责任。 各类小修标准: 土建小修标准: 室内地面、散水小修。小修内容: 楼面或地面的块料面层松动的、散水严重损坏影响其功能的,应修补;楼面或地面的块料面层损坏、残缺的,应修复;如磨损过薄影响安全的,应局部拆换;质量要求: 维修后应平整、光滑、接槎平顺;室内墙面及顶棚小修。小修内容: 内墙、踢脚线及顶棚抹灰空鼓、剥落的应修补;质量要求: 维修后的内墙面及顶棚应恢复原有使用功能,抹面应接槎平整、不开裂、不空鼓、不起泡、不翘边,层面与基层结合牢固;检修门窗小修。小修内容: 门锁损坏、门窗松动、门窗扇开关不灵活、开焊、小五金缺损的应进行修补、更换;质量要求: 维修后的门窗应开关灵活不松动,框与墙体结合牢固,五金齐全。玻璃装钉牢固,窗纱紧绷,不露纱头;清扫屋面、雨落管等小修。小修内容: 每月将屋面、雨水口积存的杂物清扫干净;雨落管局部残缺、破损应更换;质量要求: 屋面应清扫干净,雨落管维修后应补齐五金配件;屋面补漏小修。小修内容: 屋面局部滴漏以至影响使用的属于屋面局部补漏范围;质量要求: 屋面应清扫干净,维修后屋面不再有滴漏现象。自行车车棚维修: 顶棚小修,架子刷漆等。 上下水系统小修标准: 室内给水系统小修、局部换管。小修内容: 楼内管道锈蚀脱皮的,应及时清除干净后,做防锈处理,管道锈蚀严重的,应予以更换;给水系统漏水的,应进行修理,严重的,予以更换,零件残缺的应予以补齐;质量要求: 经修缮的给水系统通畅,部件应配齐全,无跑、冒、滴、漏现象,能正常使用;卫生设备。小修内容: 卫生设备及配件残缺的应配齐,破损的应维修;质量要求: 修缮后应做到给排水畅通,各部位零件齐全、灵活、有效,无跑、冒、滴、漏现象,能正常使用;排水、排污管道等。小修内容: 楼房排污管道堵塞、排污不畅通的应疏通,配件残缺应补齐;质量要求: 楼房排污管道经疏通后,应达到排污管道畅通,不滴水,达到井体、池体、井圈、井盖、池盖完好。 供电设备设施小修标准: 室内设备小修内容: 闸具、电源插座、开关、灯头、灯泡、灯管等;质量要求: 正常

使用；配电线路小修内容：末端线路、支持物；质量要求：绝缘良好完整可靠。总体要求：实施房屋建筑维修维护，应不影响正常教学活动，宜在假期或休息日进行；现场应有安全警示措施并设置施工提示标识；根据实际情况对危险隐患部位设置维护区域标识、安全警示标识及设施设备标识，保证主要通道安全疏散指示和事故照明设施运行正常。工程维修人员能够制定大、中修计划，并协助采购人组织实施，维修人员应具备相应的上岗资质。工程维修人员应具备综合型楼宇的维护经验，能准确判断所出问题的根源，保证能够提供应急维修服务，采取妥善方法及时、有效地解决问题。保证设备良好、运行正常、无事故隐患，所有维修项目均需建立相应的巡检、保养、检修日常记录及档案。具体要求：维修及时率 98%以上；维修质量合格率 98%以上；维修用户满意率 98%以上；返修率不高于 1%；到达现场时限：一般故障维修人员应在 10 分钟内到达现场，如：门、窗、锁、灯、电话、卫生间设施、公共区域等；紧急故障维修人员应在 5 分钟内到达现场，如：跑、冒、滴、漏、空调、照明、电梯等设备停运、室温、噪音、异味问题等；修复时限：零维修服务不需换件的当时完成，一般情况不超过 24 小时完成，延时修复不超过 3 个工作日完成；有需要采购等特殊情况的，与用户约定时间，并采取临时措施；维修服务要求：公布报修电话。工作时间受理用户报修，非工作时间由值班人员受理用户报修；维修人员前往维修现场时携带工具箱、维修配件，必要时携带梯子；应做到维修（报修）单填写准确、齐全，及时完成维修任务；维修服务回访：维修完成后 24 小时内进行维修服务回访，及时了解维修服务的满意度；房屋及共用设施设备档案资料齐全，分类成册，管理完善，查阅方便。

（4）装维修管理

——结合楼宇实际情况编制装维修管理手册，建立楼宇装维修信息台账。在用户申请装修时应书面告知装修申请、审批、收费、巡视、验收等装修管理的有关要求 对楼内装维修方案进行初审，指导采购人办理装维修工程相关业务，协助完成学校相关部门审批手续。 严把出入关，杜绝无序状

态，采取“全员巡查、分工合作”，禁止在装修现场吸烟、做饭及住宿等行为，防患于未然。巡视装修现场，及时制止并报告违规装修行为。装维修期间每日现场巡查至少 2 次，重要工序须旁站监督，对违反规定私搭乱建、影响外观、危及房屋安全、占用公共部位及堵塞消防通道、圈占消防设施、损坏消防器材等违规行为及时劝阻制止；对动火施工及临时用电情况进行重点巡视检查，发现违反装修管理要求的行为、现象，需立即制止并向采购人报告。对管理范围内的工程（装修、维修、改造项目）进行有效现场管理，防范安全风险。严格管控公共区域施工，施工区域原则上要有围护并要求做到美观，专人负责工程实行严格的监督，装修期间不能影响到师生、其他单位及周边居民正常的工作和生活。装维修期间严格把控环境管理，监督施工单位及时清运建筑垃圾，防止装修垃圾乱堆乱放、四处飘散，灰尘四散，影响空气质量。装修垃圾按规定堆放，及时外运。房屋装维修完成后，要求施工企业提供齐全的竣工图纸存档以便查验。协助采购人按照合同约定及相关法律法规规定进行验收，验收不合格的，提出书面整改意见要求施工企业限期整改。对拒不接受的，报采购人处理。物业公司不得收取装维修工程管理费。

3 共用设施设备管理

（1）供冷供暖

服务内容：（1）运行管理。负责供冷供暖系统的日常运行操作、值班值守、设备巡查、运行参数记录及险情临时应急处置。系统专业性维修保养、设备中修大修及技术改造等工作，由采购人委托具有相应资质的第三方专业维保单位负责实施。对发现的设备故障或异常情况，及时向维保单位报修并向采购人报告，负责对第三方专业维修维保单位工作现场监督检查，核查维修维保人员资质、维修质量是否达标。督促维修维保单位按规定完成设备检修，跟踪维修进度直至问题解决，并做好书面记录。（2）供冷。室温符合要求，制冷期间定期按房间总数的 5%抽检温度并作记录；在运行过程中核查设备噪音达标，无跑、冒、滴、漏现象；设备和机房整洁；标识完整有效，记录清晰、

准确；了解楼宇空调、通风系统的分布情况。定期巡视检查并做好记录，保证空调设施设备处于良好状态，发现问题及时向维保单位报修并向采购人汇报。制定空调发生故障应急处理预案，并在运行过程中不断完善。（3）供暖。按规范进行巡视、配合维保单位落实应急处置方案，保证安全规范运行。供暖设备、燃气设备运行正常；管道、阀门运行正常无隐患；冬季供暖室内温度不得低于北京市供暖标准；监督第三方在供暖期前对设备、管线阀门进行检修并做好相关工作记录。配合暖气管路进行排气放水工作；供暖设施设备每天 1 次安全巡检并记录。供暖管网每日检查 1 次，发现跑冒滴漏及不热情况及时向维保单位报修并上报采购人。 服务要求：督促维保单位每年在供冷前、供暖前进行空调设备的全面检修，保证设备、设施处于良好状态。监督维保人员在规定时间内到达现场维修。监督维保单位定期对机组进行全面检查保养，确保机组的良好运行。

（2）供电系统（含公共照明系统、室内设施及配电线路的小修）

服务内容：（1）熟悉物业管理区域内动力、照明系统的分布情况。制定突发事件应急处理预案和临时用电管理措施，明确停、送审批权限。（2）做好电器设备、仪器仪表等设备定期巡视，如有异常需及时报告采购人。建立供电设备设施档案、台账、维修记录，做到安全、合理、节约用电。配电箱柜、插座、开关及线路定期检查及清洁，确保正常运行、使用安全。（3）公共使用的照明、灯具及线路、开关要保证完好，确保用电安全；管理和维护好物业管理区域内灯光亮化的设施，保证运行良好，不能因技术等问题造成人为停电，切实保证公寓照明亮度符合国家规定。（4）物业管理区域内低压配电室的定期检查及清洁，配合采购人做好高压配电室的管理工作，做好书面维护记录。供电维修人员必须持证上岗，做到发现故障及时排除，一般故障排除时间不超过 2 小时，日常维修合格率 100%。供电设备完好率保证达到 99%。配电室实行封闭管理，保证设备及机房环境整洁，配备符合要求的灭火器材。无杂物、灰土，无鼠、虫害发生。（5）协助采购人监督维保单位每季度对强、弱电井、设备间内的机电设备、配电柜接地装置进行检查，每月对变配电设备接地

装置、避雷器进行检查，保证所有机电设备、配电柜（箱）、管道、金属构架物接地良好，如发现异常包括但不限于：光伏板松动、设备开裂、有异响等，应采取紧急安全措施并及时通知维保单位，同步报采购人，保证无重大责任事故发生。（6）每月负责查抄电表，并提醒入驻单位按时交费。

服务要求：（1）维修人员实行持证上岗。（2）熟悉物业管理区域内动力照明系统的分布情况，熟悉有关安全操作规程。（3）配电室干净整洁，通风、照明良好；配电柜无发霉、无明显积尘、无安全隐患；绝缘操作劳保用品及工具按要求配置，配合采购人按要求实施高压检测；严格执行用电安全规范，确保用电安全。确保管辖范围内的电气设备安全，统筹规划，做到合理、节约用电，运行经济。（4）楼内照明设施、开关、插座等在 2 小时内修复完毕。（5）监督维保单位加强日常维护检修，供电设备、线路等故障在 12 小时内修复完毕；

（3）消防设施管理

服务内容：（1）建立消防设备设施台账，了解掌握消防设备设施使用状态，做好消防器材、标识牌的日常检查与更新工作。例行安全检查，对管理范围进行全面的设备设施检查和防火巡视，负责楼宇建筑室外消火栓、水泵接合器的巡视、检查、登记、报告。对容易出现问题的部位重点检查，排除隐患，并填写记录。每日 1 次对设施设备日常运行情况进行巡视和检查，做好相关记录。每日 1 次检查消防报警系统火警功能、报警功能是否正常。每月 1 次巡查消防栓，消防栓箱内各种配件完好；定期进行保养和放水检查；每月对消防设施进行维保检查 1 次消防器材，确保消防器材完好有效，设施设备标志、标牌齐全。（2）协助消防维保做好以下工作：保障管理区域内的消防水系统设施、电系统设施、设备的定期维护，水泵、闸阀定期润滑，按期测试消防泵负载电流和自动、手动激活测试，确保设备设施可随时启用，同时做好维护的书面记录。定期做好各种消防设备的模拟试验和检查，保证消防设备的可靠性；（物业对消防设施设备定期巡检测试，保持其完好有效）。每半年检查 1 次消防水带、阀杆处加注润滑油并每季度作一次末端放水测试；每年抽样试验 1 次探

测器，并对全部控制装置进行一次试验。火灾探测器应每年全部清洗 1 次，不合格的应当调换。对烟感系统定期测试，保障烟感探测器的完好有效，并做好测试的书面记录。对喷淋系统定期进行水压测试，并做好书面记录。对消防广播、声光报警定期测试，保障设备可用，并做好记录；定期对应急照明系统安全出口灯进行检查，不符合要求的及时检修或更新，并做好书面记录；定期进行巡检和维护，定期对烟感进行抽测，及时更新电池，保证全年覆盖，保持完好有效。每月按时维保，维保记录须按照消防部门要求上传；协助采购人完成消电检检测，确保消防设备完好有效。全天响应，物业承担 24 小时故障紧急抢修服务。疑难故障或故障波及面大 24 小时内处理；一般故障 8 小时内处理；紧急突发故障 4 小时内到达现场实施紧急维修。当火灾自动报警设备必须进入停机检修时，物业应告知采购人。在维保过程中，若发现局部设备设施线路老化、损坏、丢失不能修复需要更换时，物业应及时上报采购人，经核实确认后予以更换，更换部件和所有材料、设备、价格、质量、品牌经采购人确认后由物业采购并负责更换。 服务要求：（1）安排 7x24 小时双人消防中控室值班,上岗人员必须经过国家消防、监控部门的专业培训，中控室值班人员必须持有消防设施操作员（四级/中级工）及以上资格证书，上岗人员应熟练掌握火警处置程序和要求，按照有关规定检查自动消防设施、联动控制设备运行情况，确保其处于正常工作状态，并做好消防控制室的火警、故障和值班记录；须熟练使用消防、技防监控设备，做好日常维护保养，并做好工作日志。消防管理工作必须参照《中华人民共和国消防法》《高层民用建筑消防安全管理规定》等所有现行法律法规和标准规范，将工作落实到位。（2）灭火器、消火栓箱醒目、无遮挡，可随时正常取用，箱门设置紧急开启装置，栓口、水枪、水带齐全好用；室外消火栓、水泵接合器应完好，无破损、埋压、遮挡、圈占现象；灭火器外观良好，无损坏，压力表显示在正常范围内，定期维修、检测；自动消防设施运转正常；发生火灾时，设施应能及时联动，启停均在消防控制室有信号反馈。灭火器材、消防栓箱按月检查。手提灭火器按有关要求检修，保证 100%完好率。灭火器检修由学校相关

部门认定的检修单位检修，检修费用由采购人负责，物业负责灭火器的取放、检修并做好书面记录。

(3) 发现消防设备故障、元器件损坏，及时采取有效措施予以排除或更换损坏件，恢复系统正常运行，保持系统状态良好。并及时提供书面维保报告给采购人。

(4) 楼宇自控、监控、门禁系统

服务内容： (1) 定期检查楼宇自控、监控、门禁设备运行状态，定期对模块箱进行巡视清洁，对系统进行检测。每日检查各系统设备主机运行状态，每周对各系统设备主机除尘，每季度对各系统主机加固检查。每日通过主机对末端设备运行设备进行巡检，每月对末端设备进行巡检，雷雨季节前对主机及末端防雷设备设施进行完好性检查。定期对工作站和服务器进行查杀毒，发现病毒文件应及时清理，防止病毒扩散。 (2) 协助采购人监督维保单位对在用的安防监控系统及相应设备提供维保服务。服务包括但不限于以下内容：安防监控系统日常维护、安防监控相应设备检修维护、定期 UPS 充放电维护等。监控信息按规定时间保存。监督维保单位对监控系统进行维护保养定期检查、维护，确保系统功能运行正常,遇有设备故障及时排除。对门禁远程开启功能及紧急逃生按钮系统进行测试，每半年测试一次，并记录设备日常管理维护档案。 (3) 定期巡视检查门禁系统，并记录设备日常管理维护档案。保证各门禁现场设备状态正常，功能有效。服务要求：安全防范系统维护保养符合《安全防范系统维护保养规范》（GA/T1081）的相关要求；按相关要求定期记录保存弱电系统数据，保证数据真实有效。对楼宇自控设备发出的故障报警处理及时。保证各门禁现场设备状态正常，功能有效。定期对核心交换机配置进行备份；定期检测 UPS 电池内阻并更换不合格电池；每年需对 UPS 系统进行切换测试并记录。 服务要求： (1) 建立值班制度，值班人员必须持证上岗。 (2) 保证设备机房的安全，严格执行机房出入登记制度，设置专人进行管理、维护，未经授权人员不得擅自进入机房。 (3) 严格遵守保密制度，数据资料 and 软件必须由专人负责保管，未经允许，不得私自拷贝、下载和外借。

(5) 给排水系统管理维护和保养

服务内容：（1）加强日常巡视检查，保证给排水系统的正常运行保障楼宇日常的正常供水。每日检查 1 次污水泵、提升泵、排水泵、阀门等，保持给排水设施、管道、阀门等完好。协助采购人监督维保单位对高压水泵每月检修 1 次，蓄水池（箱）每年清洗消毒 2 次、水质化验 2 次，确保生活饮用水水质符合《生活饮用水卫生标准》等要求。保障生活水泵房的环境卫生清洁，泵房内不可堆放杂物或其他与泵房无关的物品。（2）协调热水器厂家定期对楼内电热开水器更换滤芯、清洗水垢及其他部件的维护保养。热水器维护产生的费用由采购实施单位承担，维护前物业方需向采购人进行报告，维护后物业方要进行必要的记录。（3）设备、阀门、管道工作正常，无跑冒滴漏现象。对供水系统管路、阀门等进行定期检查，每年不少于 4 次，定期活动各种阀门、上油，保持其运转正常。定期对排水管道进行疏通、养护及清除污垢，保证室内排水系统畅通。负责定期检查消防给水设施，发现问题及时联系维保单位落实解决。（4）加强日常巡视检查，保证给排水系统的正常运行，设备出现故障时，维修人员及时修复，无法及时修复立即报维保单位和采购人，同时做好应急处置；如遇供水单位限水、停水，及时通知师生。（5）制定给排水事故应急处理预案及汛期的安全防护应急预案。给排水路、消防水路出现问题时，维修人员应在接到报修后立即到达现场进行抢修，杜绝大面积跑水、泛水，长时间停水的现象。保障汛期道路无积水，设备间、库房无积水、浸泡发生。保证公共部位排水通畅，雨漏管排水正常，无脱落、破损的情况，故障排除不过夜。配合采购人定期清理室外化粪池。（6）建立正常供水、用水的管理制度。积极协助采购实施单位相关管理部门安排合理的用水和节水计划，并符合市政府规定的节水要求。限水、停水按规定时间提前发布通知并记录备档，同时配合采购实施单位做好解释工作。服务要求：（1）上岗人员需具有相应的实操经验，严格执行操作规程，按规范启动、关闭，不发生安全责任事故。（2）保障开水器洁净、光亮，无污迹。保证每日规定时间内的开水供应，水温不得低于 95 度。出现故障及时

联系并督促维保单位进行维修。提醒采购实施单位按时间定期更换开水器的滤芯，提醒维保单位定期对开水器除碱、除水垢、及其他零部件的维护保养。（3）管道、设施及相关阀件。管道畅通、无渗漏水现象；保持排水系统通畅，汛期道路无积水，地下室、车库、设备房无积水、浸泡发生。定期巡视卫生间、开水房及洗漱间，及时维修并做好记录；保障物业管理区域内给排水系统运行通畅，不淤水、不涌水，不跑冒滴漏，开关灵活；注重季节性预防养护，特别是冬季室外各类水管的防冻保温工作。（4）落水管、沟渠、池、井。落水管、沟渠、池、井等使用功能正常，畅通、无堵塞；室外管井定期巡查，发现问题及时维修，并做好记录；井盖及雨水篦子的管理，确保完好无损；楼内污水池定期巡视并对污水泵进行手动启动检查；定期清掏化粪池、污水池。（5）二次供水及直饮水设备。定期定时巡查、及时维护，并做好记录；保持水箱间的清洁卫生，确保无二次污染发生；定期按要求做好直饮水设备机房的保洁和设备巡视工作；有供水应急预案并进行演练；饮水设备机房钥匙指定专人保管；定期进行水箱清洗和水质检测。二次供水卫生许可证、水质化验单、操作人员健康合格证齐全；二次供水设施卫生管理符合《二次供水设施卫生规范》等要求。

（6）电热水器。电热水器保持洁净、光亮、无污迹；保证规定时间内的开水供应；维修及时，无延误；定期除碱、消毒，保证无水垢；严格执行操作规程，按规范启动、关闭；电热水器严格卫生安全用水，电热水箱上锁，钥匙专人保管。

（6）电梯系统的运行管理

服务内容：（1）提醒并协助采购人每年电梯的年检工作，协助采购人取得电梯准用证、年检合格证；轿厢内张贴年检合格证及乘客须知；安全设施齐全有效，电梯内三方通话设备保持正常工作状态，发现问题及时报告。（2）轿厢保持清洁；协助监督维保单位定期保养特种设备并按时年检。监督专业维保单位制定电梯维保计划进行备案，按《电梯维护保养规则》及合同要求定期维修保养，核查维保人员持证情况。（3）负责电梯日常巡视工作，做好日常安全、运行管理，做好巡视记录，

建立安全运行管理制度。（4）制定电梯安全事故的应急预案并演练，当发现电梯困人的情况应当依照应急预案的操作规程实施人员救助工作。每年至少开展演练 1 次；电梯出现问题时，物业应及时报告物业使用人，向厂家、维保单位报修，监督厂家的维护、维修工作，同时做好维修维护书面记录。（5）对维保单位现场作业人员进行监督检查，作业现场不得少于两人，且应当取得相应的《特种设备作业人员证》。作业中应当负责落实现场安全防护措施，保证作业安全。（6）要求维保单位两部电梯避免同时维保，需保留一部电梯可以适用，且需做好师生提示工作。（7）保障客用、货用电梯的轿厢内救援电话 24 小时有人接听。定期做模拟通话试验并做好相关记录。（8）每月向物业使用人书面报告电梯的运行情况。服务要求：（1）电梯突发事件或事故的应急措施与救援预案，电梯出现故障，物业服务人员 10 分钟内到场应急处理并及时通知维保单位。（2）电梯使用标志、电梯维护保养标识、年检合格证、维修保养合同等资料完备。（3）电梯按规定时间运行，通风、照明及附属设施完好。（4）保证电梯报警按钮和对外通话装置 24 小时正常运行，并在轿厢显著位置张贴乘梯须知和报修电话。

（7）设备机房管理

设备机房门口有机房类别及安全标志。落实各类机房责任人、督查人，且设备系统图、应急预案流程图、管理制度、特种作业人员资格证书等上墙文件或证书符合各设备机房国家标准规范要求，机房巡视及外来人员记录清晰完整、标识统一。设备机房门窗、锁具应当完好、有效。每半月至少开展 1 次清洁，整洁有序、无杂物、无积尘、无鼠、无虫害，温湿度符合设备运行要求。按各设备机房国家标准规范规定维护/保管消防、通风、应急照明，防止小动物进入；安全防护用具配置齐全，检验合格。应急设施设备用品应当齐全、完备，可随时启用。主要设施设备情况如下： 1 动力系统 本项目采用两路 10KV 高压电源供电，变电站供电设有高、低压配电室。 2 照明系统 部分采用 LED 灯，部分用房场所采用防爆灯、节能灯。 3 空调系统 1-A 公寓空调品牌（海尔）属于多联

机系统。楼顶配置 8 组空调室外机机组。地下一层与 1 层、2 层、3 层、4 层、5 层、6 层、弱电间，使用的是空调多联机系统。消防中控室使用分体空调。其他区域空调由地源热泵机组提供，位于园区东北角。空调维保由空调维保单位负责，供应商负责协助及监督

4 通风系统 1-A 公寓采用自然通风模式，其他区域主体采用机械送排风和新风结合并配置防排烟排烟系统，部分区域采用自然通风模式。

5 供暖系统 1-A 公寓地下一层、地下二层 散热器采暖系统，地上部分为地板辐射采暖，热力小室设置在地下一层。其他区域楼内冬季供暖热源由能源站统一提供，楼内设置风机盘管与新风空调系统。供暖系统由专业单位负责，供应商负责协助及监督

6 给排水系统 生活水系统：楼内有生活用水（卫生间、水房）、消防用水。给水 3 层以上由给水泵房进行加压供水，1-3 层市政直供。中水由中水泵房加压供水，1-2 层设减压阀。排水系统：污水直排到污水管线。地下室设集水坑污水提升装置。消防包括消火栓系统和喷淋系统。喷淋报警阀间设在各楼控制间。给排水系统由专业单位负责，供应商负责日常巡查、协助及监督

东一楼、东二楼、东三楼、东四楼给排水系统包括室内给水系统、热水系统、排水系统、消火栓系统等。给水水源为核研院统一供水；排水主要为生活污水，采用重力流收集，经室外化粪池处理后排至院区污水处理站。东一楼、东二楼、东四楼热水系统采用电热水器供水，东三楼采用太阳能（含电辅热及循环水泵）集中加热供水；屋面雨水采用外排式重力流雨水系统。

7 消防控制系统 园区内有 3 个消防系统采用北大青鸟(品牌/公司)系列智能消防联动主机（包含：烟感报警、喷淋、消防广播等）、应急照明控制器、消防设备电源监控器、防火门控制器、电气火灾监控设备。

8 消防设施 1) 东一楼：消防箱：1 至 4 层，每层 1 个，总计：4 个；灭火器：1 层 12 个，2-4 层每层 10 个，总计：42 个；安全出口指示灯：1、4 层每层 2 个，2、3 层每层 4 个，总计：12 个；疏散指示灯：1 至 4 层，每层 3 个，总计：12 个；手报：2 层 8 个，1、3、4 层每层 7 个，总计：29 个；烟感：1 层 31 个，2-4 层每层 38 个，总计：145 个；应急广播：1 层 6 个，2-4 层每层 4 个，总计：18 个；风机：无

2) 东二楼：

消防箱：1至4层，每层4个，总计：16个； 灭火器：1层10个，2-4层每层8个，总计：34个； 安全出口指示灯：1层10个，2-4层每层9个，总计：37个； 疏散指示灯：1至4层，每层2个，总计：8个； 手报：1层3个，2-4层每层2个，总计：9个； 烟感：1层35个，2-4层每层37个，总计：146个； 应急广播：1至4层，每层2个，总计：8个； 风机：无

3) 东三楼： 消防箱：1至4层，每层4个，总计：16个； 灭火器：1层10个，2-4层每层8个，总计：34个； 安全出口指示灯：1层7个，2、3、4层每层4个，总计：19个； 疏散指示灯：1层6个，2、3、4层每层8个，总计：30个； 手报：1层7个，2、3、4层每层3个，总计：16个； 烟感：1层43个，2、3、4层每层41个，总计：166个； 应急广播：1层7个，2、3、4层每层5个，总计：22个； 风机：4层1个，总计：1个；

4) 东四楼： 消防箱：1至4层，每层4个，总计：16个； 灭火器：1层14个，2层10个，3-4层8个，总计：40个； 安全出口指示灯：1层6个，2-4层每层4个，总计：18个； 疏散指示灯：1层7个，2-4层每层8个，总计：31个； 手报：1至4层，每层3个，总计：12个； 烟感：1层40个，2、3层每层43个，4层42个，总计：168个； 应急广播：1至4层，每层5个，总计：20个； 风机：4层1个，总计：1个；

消防维保工作由消防维保单位负责，供应商负责协助及监督。

9 安防监控系统 安防系统包括了视频监控系统、出入口门禁系统、公共求助呼叫系统。视频监控系统前端摄像机类型涵盖了半球摄像机、枪型摄像机、高速快球摄像机、防爆摄像机、电梯摄像机，范围涵盖了出入口、大厅、走道、重要机房、公共空间、实验室、室外和其他重点房间和区域。摄像机采用IP摄像机，分辨率不低于1080P，数字编码方式采用H.265。新生活区安全防范系统主要由消防火灾自动报警系统、摄像监控系统、门禁控制系统等组成，火灾报警主机设在东三楼一层中控室，东一楼、东二楼、东三楼、东四楼均有独立监控系统。

10 门禁系统 范围涵盖了重要房间、通道、重要设备机房、弱电机房、实验室等处进行门禁管制。对通过对象及其通行时间进行控制、监视及设定；出入口控制

系统采用网络式系统，基于智能化专网进行信号传输；由管理主机、管理软件、门禁控制器、读卡器、开门按钮、电锁等组成,并配备有 UPS 电源。新生活区东一楼未安装智能楼宇系统，东二楼和东四楼设有人脸识别系统，设备由供应商负责实施管理、维护。东三楼设有门禁卡系统；用水用电需要刷卡使用。 11 电梯系统 内载客、货电梯共 26 部。供应商负责监督、管理电梯的使用，协助维保单位进行维保工作。东三楼客用垂直电梯（数量）：1 个。

4 公共秩序管理

(1) 秩序维护

门卫服务：秩序维护员通过对采购人出入口进行值守、验证、检查登记，维护采购人安全。查验出入人员的进入权限，办理登记手续，禁止无关人员进入；对出入的人员及其携带的物品进行查验，防止采购人财物流失及违禁物品流入；维护出入口的正常秩序；及时发现不法行为人，截获赃物，做好安全防范工作；遇有重要活动，按照采购人安排配合完成相关工作；按规定填写岗位工作记录；熟记采购人有关门卫规章制度、出入手续，使用的各种证件、标志等；了解门卫区域内的环境状况和安全措施；熟悉和掌握单位内部机构的分布、位置、联系方式；基本熟悉和掌握采购人内部人员情况；熟练使用本岗位配备的各种器械及工具装备；遵守保密制度规定，定期进行保密教育。服务热情主动。对出入的老师、学生提供必要的帮助。同时负责大厅区域秩序维护、节能管理、指引、咨询、突发事件的处理等工作。 巡逻服务：秩序维护员通过对特定区域、地段和目标进行的巡视检查、警戒；检查、发现、报告并及时消除各种安全隐患，记录并汇报采购人。按照安全管理规定，对楼宇内外管理区域进行巡检、迅速有效处置突发事件。能够及时发现和处理各类安全隐患和安全问题。防止火灾、爆炸等事故或抢劫、盗窃等不法侵害；在巡逻过程中，对已经发生的不法侵害案件或治安灾害事故，应及时报告上级主管部门和公安机关，并采取相应措施保护现场；按规定做好巡逻记录；执行巡逻任务的秩序维护员，应熟悉有关制度、规定及巡逻区域的重点目标；熟悉岗位

周围的地形、地物及设施，熟悉应急设备的位置、性能和使用方法；熟记与有关部门、人员的联系方式；熟练掌握处置一般问题和紧急情况的方法，自身解决不了的，能及时、准确报告；遇有正在实施的不法侵害行为时，应迅速报告，并依法采取必要措施予以制止，期间防止其行凶、自杀或逃跑。遇有火灾、爆炸等事故，应立即报警，并及时通知采购人，采取措施防止事态扩大。要积极协助抢救受伤人员，并做好保护现场工作。每日至少进行白天、夜间不少于 8 次楼内外区域的巡视工作，并做好巡检记录。巡查楼梯间等室内公共区域，保持楼梯间畅通，无擅自占用，乱堆乱放现象。巡视范围应覆盖所有出入口、平台、公共区域、楼梯等区域。如发现楼内出现异味、异响、疏散通道占用、装饰面破损、照明损坏、门禁失效、门禁异常、违反治安管理、突发消防隐患等相关情况应及时上报。保障管理区域内正常秩序的维护，对楼内公共设备设施故障及安全隐患进行排查。在中控室发生报警时负责跑点、查看现场、紧急联络以及复位消防设施。 监控安防。监视监控设施应 24 小时开通，执行双人值班制度，保持完整的监控记录，保证对楼宇安全出入口、内部重点区域的安全监控、录像及协助布警；监控中心收到火情、险情及其他异常情况报警信号后，应按流程规定及时向有关人员或部门报告，并安排保安人员及时赶到现场进行前期处理；监控的录入资料应至少保持 30 天，有特殊要求的参照相关规定或行业标准执行；保障治安电话、紧急救援电话畅通，接听及时；不得泄露和传播监控录像内容，非经后勤主管部门领导批准和相关查看手续准予，不外借录像资料；按规定填写值班记录。

（2）消防安全

服务内容：（1）确保消防通道畅通，接应消防车到达火灾现场；切断火灾区域非消防用电，关闭燃气等；保持物业管理服务区域的消防通道、安全出口、消防登高面通畅。（2）制定火灾发生紧急预案并定期开展消防培训和演习，签订安全责任书；负责消防安全预案的有效执行及修订更新，每年组织全员参与的消防培训、灭火、疏散等消防演练且各种预案的演练每年不少于 1 次；负责防

汛工作预案的有效执行及修订更新，防汛期间做好值守工作，必要时组织实施抗洪抢险任务。

(3) 协助采购人对楼宇内所有的施工、动火等监管把关。对管理范围内的工程（装修、维修、改造项目）进行有效现场管理，防范安全风险。公共区域施工必须事前发布(张贴)公告。设备故障不能及时修复的，必须通过恰当的方式告知范围内的使用人并征得理解。(4) 配合采购人进行安全检查、安全培训，定期进行安全宣传、预案演练，配合采购人进行节假日、敏感日的安全防范工作。保障楼内重大活动的安全、秩序维护，场地管理，特殊情况下的应急处置。(5) 做好安全监控工作，保障监控设备的正常运行。(6) 负责楼宇内外周边所有消防有关的事宜，包括门前三包。服务要求：(1) 中控室值班人员必须持有有效消防设施操作员（四级/中级工）及以上资格证书，保安员必须持有保安员证。上岗人员必须经过国家消防、监控部门的专业培训，掌握基本消防技能、熟练掌握防火、灭火知识、消防安全四个能力与消防安全四个知道及消防器材的使用方法，有自救自救能力；值守人员为第一义务消防员，具备应急突发事件处理能力；针对火灾、治安以及公共安全卫生制定各类应急预案，落实到位，及时报告，协助相关部门及人员采取应对措施。(2) 中控室要求 7x24 小时双人值守，班前不饮酒；不准脱岗、串岗、睡岗；严格执行保密制度，禁止将采购人的信息泄露给他人。建立完整的紧急情况联络人通讯簿；消防安全定期检查巡查制度，各种登记齐全。建立完整的消防档案。(3) 配合落实采购人各类安全管理规定，违反规定或执行不力则无条件接受采购人相应惩罚并配合善后。(4) 制定应急抗灾工作方案（包括火灾、地震、防汛、跑水、重大人员伤亡等）和突发事件应急预案，并按照预案进行熟练的演练。应急处置及时得当，保障及时、有效地处理自然灾害和意外事故。负责消防安全预案的有效执行及修订更新。每年组织全员参与的消防培训、灭火、疏散等消防演练且各种预案的演练每年不少于 1 次。如发生火灾报警，应立即赶到现场确认，若有火情应及时通知相关部门及领导，同时协助采购人立即进行人员疏散、组织灭火，维持现场秩序。防汛期间做好值守工作，必要时组织实施抗洪抢险任务。(5) 按照安

全管理规定，对楼宇内外管理区域进行巡检、迅速有效处置突发事件。能够及时发现和处理各类安全隐患和安全问题。（6）配合落实采购人各类安全管理规定，违反规定或执行不力则无条件接受采购人相应惩罚并配合善后。（7）积极配合消防部门及校方工作人员日常消防检查。

（3）停车管理

——1）负责非机动车、电动车、机动车的日常停放管理。负责规划停车区域并制作明显标识，保持停放区通道畅通，摆放整齐有序，对废旧自行车、电动车定期进行统计，并通知采购人进行清运。

——2）机动车辆。车辆停放整齐；维护停车场秩序，车辆停放有序；停车设施安全有效；主要道路及停车场应设必要标识；对违规的机动车辆进行劝阻；发现车辆有异常情况，应及时联系车主或向上级报告。——3）非机动车辆。车辆必须摆放整齐，禁止乱停乱放；严格遵守岗位执勤规范，避免丢失事故发生。严禁电动车（含电瓶）带入楼宇内，严禁在楼宇内停放或充电。巡查发现违规行为的，应当及时劝阻、制止；劝阻、制止无效的，立即向采购人或消防救援机构报告，并配合处理。

（4）紧急情况的处置

——当发生干扰、破坏甲方单位正常的生产、生活、工作秩序的特殊情况时，秩序维护员应按照应急工作预案，迅速将有关情况报告甲方单位或当地公安机关。协助做好疏导工作，维护正常秩序

（5）工作要求

——（1）执勤时间规定：门岗实行 7*24 小时全天候执勤制，且每 3 小时进行一轮综合巡查。

（2）接班人员务必认真听取交班人员的情况介绍，应做到三明：前班情况明、本班接办的事情明、物品器械清点明。（3）接班人员必须按时到岗，交班时未见到接班人员，交班人员不准擅自离岗。如因故必须离岗，需由保安队长批准，并指定接岗人员。（4）交班人员交班前必须将工作环境打扫干净、整理整齐，接班人员验收后才能下班。（5）在岗期间，发现任何异常情况，应及时向所

属领导及采购人进行通报。（6）全体保安队员必须熟练掌握：立正、稍息、敬礼、跨立，行止间转法，三种步法（齐步、正步、跑步），军体拳或擒敌拳等拳术及各种规定动作，灭火器及水龙带的使用方法。（7）班前不饮酒，不吃辛辣味浓的食品，以防口腔异味影响访客。（8）在作业区内禁止吸烟、闲聊等做与工作无关的事情。

5 环境保洁服务

（1）保洁服务

——环境保洁服务

——一般要求。卫生设施完备、清洁、无异味，垃圾实施分类管理；明确清洁人员责任范围，实行标准化清洁；垃圾分类，日产日清，定期消毒灭杀；房屋共用部位保持清洁，无擅自占用和堆放杂物；清洁工具分区分类定点摆放，整齐、干净；保洁服务人员岗前培训工作到位，个人卫生保持良好；建立保洁、消杀档案，填写工作记录

——垃圾分类。垃圾应分类管理，最大限度地实现垃圾资源利用，减少垃圾处置量；做好垃圾分类宣传，倡导绿色环保理念，实现垃圾分类投放洁；根据实际情况，按照可回收物、有害垃圾、厨余垃圾（湿垃圾）、其他垃圾（干垃圾）分别设置垃圾桶，实现分类储存；垃圾收集严格按照分类原则，实现垃圾分类搬运

——垃圾中转站管理。中转站为办公楼保洁收集垃圾的临时存放处，垃圾应进行分类，做到分类存放，日产日清；中转站应随脏随打扫，做到站内墙面及天花板无积灰、污迹、蛛网，无乱涂乱画，墙面光洁，外墙面整洁，垃圾清场后应认真冲洗；应做好中转站及周围 3 米内的消杀工作，严格做到每天上午 10：00 左右消杀一次，下午 4：00 左右消杀一次，垃圾清运后消杀一次，另视垃圾产量、垃圾成份或天气等具体情况可适当增加消杀次数，尽量减少苍蝇密度；废品不得堆放在中转站外，不得在中转站内外燃烧废品；设立垃圾分类相关设施，做到垃圾减量化、垃圾资源化；及时收

管站内工具和设施，对站内设备和设施的完好情况时行登记，故障要及时汇报；把安全生产放在首位，消除一切不安全因素，做到早发现，早预防，确保安全运行；工作结束后，做好室内外环境卫生，切断电源，关闭水龙头，关锁好门窗；做好节能环保和垃圾处理相关知识宣传，努力实现垃圾减量，厨余垃圾无害化处理。

——具体要求。保洁工作时间为：7:00-17:00，此时间外其他工作需求按照采购人要求执行，每周服务7天。

1. 楼内保洁服务内容：

1.1 负责楼宇内公共区域、地下停车场的保洁，保证大厅、楼梯、楼道内、教室、会议室、休息室、图书馆、休闲区、健身区、电梯轿厢、门前三包、外墙玻璃清洗、地毯沙发清洗、消杀和卫生间、开水间、设备间等清洁、无异味。每天进行楼宇内的整体清扫，实行标准化的清扫保洁，保证清洁部位的干净卫生、无异味，物品摆放整齐有序。学生宿舍开荒清扫工作。各会议室在使用后及时清扫，恢复原貌。各办公室垃圾清理，地毯吸尘。每周开展1次地下公共停车场全域保洁作业，清扫积存垃圾、清理边角杂物，保障场内地面洁净无散落垃圾。垃圾日产日清，并按照国家要求分类处理。

1.2 提供卫生间卫生用品保障各类卫生用品供应。

1.3 定期清理宣传栏，保证宣传栏干净整洁，内容清晰。

1.4 负责楼顶的日常清扫，雨水管和污水管道的疏通工作。

1.5 根据实际情况组织预防、消杀各类鼠、蚁、蚊、虫，预防疾病传播。

1.6 执行北京市禁烟相关法规，监督管理区域内禁烟情况，杜绝违规吸烟。

1.7 除日常工作时间内的公共区域保洁，根据教学需求完成相应的清洁工作。

2. 大厅及电梯间保洁服务内容：

2.1 大厅人流较大，保洁应增加清扫的频次，保持其洁净的最佳状态。

2.2 各层电梯门、电梯轿厢内每日需进行保洁清理，保证金属表面无手印、油印，地面无脚印灰尘。按钮表面无油印、手印。

2.3 电梯轿厢内属于密闭环境，每日需进行 2 次消毒。

2.4 电梯轿厢及楼层电梯门等金属表面每月最少 1 次上油保养。

3. 保洁设备的使用管理

3.1 服务内容：物业管理人员必须掌握保养技能，使用人员必须能正确操作。因违规操作，造成损失的由使用方负担。按各种保洁设备的要求，做好保养工作并做好记录。妥善管理好保洁设备耗材及各种消毒、清洁类液体，避免发生安全事故。

3.2 服务要求：卫生设施完备、清洁、无异味，垃圾实施分类管理；明确清洁人员责任范围，实行标准化清洁；垃圾分类，日产日清，定期消毒灭杀；房屋共用部位保持清洁，无擅自占用和堆放杂物；清洁工具分区分类定点摆放，整齐、干净；保洁服务人员岗前培训工作到位，个人卫生保持良好；建立保洁、消杀档案，填写工作记录；垃圾分类。垃圾应分类管理，最大限度地实现垃圾资源利用，减少垃圾处置量；做好垃圾分类宣传，倡导绿色环保理念，实现垃圾分类投放；根据实际情况，按照可回收物、有害垃圾、厨余垃圾（湿垃圾）、其他垃圾（干垃圾）分别设置垃圾桶，实现分类储存；垃圾收集严格按照分类原则，实现垃圾分类搬运。

3.3 整体保洁标准：

(1) 负责门前三包（具体范围按照属地规定划定）区域内的保洁工作。每日对楼外各公共部位、公共区域实行标准化的清扫，保证外围、楼顶、自行车棚等清洁、干净、无杂物堆积、无烟头和废弃物；汛期前完成雨水和污水管道的疏通清理工作；冬季雨雪天气时，配合采购人完成扫雪铲冰工作。

(2) 保证楼内地面光亮无水迹、污迹，地面无杂物；桌椅及相关器具无尘、无污迹。楼梯、走廊、指示牌、门牌、通风窗口、踢脚线、墙壁、柱子、顶板及设施、灯饰等无尘、无污物、无水迹。垃圾筒内垃圾不满溢，并摆放整齐，外观干净。

(3) 垃圾日产日清，每日至少完成 2 次针对楼内公共垃圾桶的集中清理工作，并严格按照垃圾分类管理要求进行分装，集中运至垃圾存放点。同时保证楼内垃圾投放点无异味，定期消杀和清洗。

(4) 监督并及时告知相关教职员工，不得擅自在公共区域堆放设备、杂物、垃圾等。

(5) 楼宇内金属部件的清洁、防锈、保养工作, 每月完成 1 次。包括金属扶梯、电梯轿厢、开水器金属表面以及卫生间的五金部件等。

(6) 楼宇内公告栏外观整齐，无乱贴乱挂，并及时清理过期海报、通知、公告等。

(7) 按照采购人及卫生防疫部门要求，完成卫生防疫消杀的配合及管理工作，防治害虫采用预防为主，综合防治的方法。按照合同防治方案及标准进行治理；药物成份：符合国家规范要求，药物安全、环保、无异味；防治人员服务时着装整齐，持证上岗。按照规范操作按照不同季节和卫生防疫部门对疫情通报的重点人流密集场所或重点部位实施消毒、消杀、灭鼠、灭蟑、灭蚁、灭虫工作并记录，公共区域、办公室及学生宿舍内每年至少 2 次灭鼠、灭蟑。对于流行病或病毒传播发作的特殊时期，要及时加强公共场所消杀频次或按采购人要求进行消杀、消毒，预防疾病传染。

(8) 每周对各办公室及公共区域地毯吸尘 1 次，污染严重的及时清洗。

3.4 卫生间及开水间保洁标准

(1) 卫生间、开水间内部及门前走廊、电梯轿厢，每班保洁频次不少于 6 次，并且随时巡视，发现污渍及时清理。

(2) 水盆、马桶、小便池每日至少彻底清洗 2 次。保证水盆、龙头、弯管、马桶座/盖、水箱无尘、无污物、无锈渍、清洁光亮。

(3) 地面、墙角无尘、无污、无杂物、不湿滑，清洁光亮。

(4) 小便池内随时保持无污物。

(5) 开关面板、通风口、门把手等处无尘、无污。

(6) 保持卫生间内垃圾桶及时清理，墩布池干净、整洁、无杂物。

(7) 保持卫生间内空气清新、无异味，并按规定做好消毒工作。

(8) 门窗隔板无尘、无污、无杂物，玻璃镜面明亮无水迹，清洁光亮。

(9) 开水间干净、整洁、无杂物、无异味、无私人物品。

3.5 公共区域保洁标准

(1) 楼内地面、楼道墙面、楼梯间等公共区域每日至少清洁 2 次，同时保持随时清洁。

(2) 指示牌、门牌、通风窗口、地角线、墙壁、柱子和顶板等保持清洁、无污物。

(3) 电梯保证每日至少保洁 1 次，保证电梯门表面、轿箱内壁、按钮处无尘土、污迹，凹槽内无垃圾无杂物，整体清洁光亮无印迹，并根据要求进行消毒处理。

(4) 及时清理公共区域的垃圾，并将垃圾筒摆放整齐，保持外观干净。

(5) 楼内三米以下公共区的玻璃、门窗以及卫生间内的镜子，每周进行 1 次清洁，保证无污渍，水渍、裂痕。

(6) 楼内走廊顶部灯饰和其他饰物按时进行清洁，保证无尘、无污损。

(7) 监督服务公共区域内禁止吸烟，杜绝违规吸烟。

3.6 设备间区域保洁标准

门前地面清洁、无废弃物、杂物，室内外标识清晰有效。设备间内除设备外无其他杂物、易燃物。室内无异味、无细菌、蚊蝇、老鼠、蟑螂等。网络机房内不能集聚灰尘。需每月进行 1 次针对机房的清洁工作。生活水泵房内不可使用、存放有污染性的物品。

6 会议服务

(1) 会议及讲解服务

—— (1) 服务内容及要求 ——

1. 会议用品管理：茶具、毛巾等清洗消毒应符合 GB14930.1《食品安全国家标准洗涤剂》和 GB14930.2《食品安全国家标准消毒剂》等食品安全国家标准和有关规定，并做好记录。
2. 会议受理：根据采购人需求落实。
3. 会议前准备：场地布置：根据组会方要求、场地大小、用途，明确摆放规定，同时须留有足够的应急疏散通道疏散出口；引导服务：按照会议预定单做好水牌并放置在指定位置；引导人员原则上于会议开始前就位。引导手势规范，语言标准。
4. 会中服务：会议开始，根据需要为主席台提供服务；会议开始后立即给茶杯加满水；首次满水后 15 分钟进行第二次续水；之后每 30 分钟续水一次。
5. 会议时间较长时：如果中间休息，服务员要及时整理好座椅、桌面用品，续水，增补便签。在整理时，注意不要弄乱和翻阅桌的文件、本册等；会议召开期间保证会场内（如组会方许可）及会议室外至少各保留一名服务人员进行服务，随时解决与会人员提出的临时要求。会议结束前，各引导人员迅速抵达岗位，进行疏散。不得影响其他会议正常进行。
6. 会后整理：对会议现场进行检查。如发现参会人员遗忘的物品，要立即归还；清洁现场，恢复桌椅；关闭灯光；做好会议后的安全检查，切断所有电源、锁好门窗。
7. 会议安全服务：制定会议、活动突发事件的应急预案；对于 100 人以上的大型会议，会前应将会议中心疏散图、各疏散通道位置告知组会方，并提醒组会方顺序退场；发生紧急事件时，立即组织相关责任人处理，按应急方案制定的措施执行，并分析原因，提出整改方案和预防措施。

讲解服务：讲解员需深度掌握展品、场景背后的历史背景、核心数据及深层故事，确保讲解内容具有高度的准确性、

知识性和权威性。避免“死记硬背”带来的生硬感，能自如应对参观者的随机提问。能够根据接待对象的身份（如政务领导、商务考察团、研学学生等）及参观时长，灵活调整讲解词的重心、语速和深度。防止“千人一词”，确保政务接待庄重严谨，学生研学活泼易懂。要求普通话标准（或具备多语种能力），吐字清晰，音质优美；着装统一整洁，妆容得体，手势指引规范，具备极强的临场应变能力。需精准控制参观动线的时间节点，在高峰期能疏导人流，并在设备故障或突发状况时，通过生动的语言描述填补空白，安抚情绪。确保接待流程顺畅无断点，维护现场秩序。涉及敏感数据、未公开的展品或商业机密时，需严格执行保密协议；能高度配合临时行程变动，如等候或加速参观。保障场馆的信息安全及接待灵活性。

7 突发事件应急管理

（1）应急预案的建立

——应急预案的建立。1.应急预案类型。预案包括综合预案、专项预案和现场处置方案；根据楼宇隐患排查的结果和实际情况，制定专项预案，包括但不限于：火情火警紧急处理应急预案、紧急疏散应急预案、停电应急预案、有限空间救援应急预案、高空作业救援应急预案、恶劣天气应对应急预案等；应急预案的培训和演练。应急预案定期培训和演练，每半年至少组织相关岗位进行一次专项应急预案演练；留存培训及演练记录和影像资料，并对预案进行评价，确保与实际情况相结合。

2.按照安全管理规定，对楼宇内外管理区域进行巡检、迅速有效处置突发事件。能够及时发现和处理各类安全隐患和安全问题。对自然灾害、事故灾害、公共卫生事件和社会安全事件等突发公共事件建立应急预案，并组织实施培训、演习、评价和改进，应急处置及时得当，保障及时、有效地处理自然灾害和意外事故。事发时按规定途径及时告知采购人、有关部门，并采取相应措施；负责消防安全预案的有效执行及修订更新。每年组织全员参与的消防培训、灭火、疏散等消防演练且各种预案的演练每年不少于1次。如发生火灾报警，应立即赶到现场确认，若有火情应及时并通知相关

部门及领导，同时协助采购人立即进行人员疏散、组织灭火，维持现场秩序；负责防汛工作预案的有效执行及修订更新，防汛期间做好值守工作，必要时组织实施抗洪抢险任务。3.重点部位及安全隐患排查：结合楼宇的实际情况，对重点部位及危险隐患进行排查，并建立清单/台账；应对危险隐患进行风险分析，制定相应措施进行控制或整改并定期监控；随着设施设备、服务内容变化，及时更新清单/台账,使风险隐患始终处于受控状态。4.应急物资的管理：根据专项预案中的应对需要，合理配置必要的应急物资，建立清单或台账，并专人管理；定期对应急物资进行检查，确保能够随时正常使用。

8 其他服务

(1) 类别

——包含但不限于：楼宇承接查验、公寓及接待用房室内保洁、园区接待及讲解工作。经采购人允许，可以委托第三方专业公司完成。

(2) 服务内容及要求

——垃圾清运：由供应商负责提供垃圾站的维护、垃圾的清运、市政外运工作。服务内容包括但不限于以下内容：垃圾分类、垃圾收集清运、日常维修废弃物处置清运、绿化范围清理出来的各种垃圾处置清运、苗木修正修剪的树枝落叶处置清运等。频次按需进行（每天不少于1次清运），每日18:00前完成清运（以及经采购人要求的其他时段），并将垃圾运往政府指定垃圾处理站或回填点消纳处理。——化粪池清掏：由供应商负责建筑及辖区配套化粪池提供统一清运服务。服务包含但不限于以下内容：化粪池清运（1次/季度）、过井管线及室外污水管线清理疏通、公寓或室内排水排污管线清理疏通等。清运服务应在问题上报后30分钟内响应，2小时内安排专业人员到场解决问题。——楼宇承接查验：由供应商负责昌平科研基地南区的土建、装修、门窗、防水及公共配套设施的承接查验，以及钥匙移交、问题汇总、整改跟踪、复验确认等全过程管理工作。——

公寓及接待用房室内保洁：东3楼共116间公寓用房，每间房约15m²。东4楼共18间接待用房，每间房约15m²。每天根据入住人员需求打扫。上午7:30-8:30 清扫公区，8:30-11:30 清洁房间，下午13点-14:30 清洁公区，14:30—17点清洁房间。

(3) 保密要求

(1) 物业人员不得擅自打探、议论校内科研、教学、项目、师生相关内部信息。(2) 未经学校允许，严禁在园区、实验室、办公区域拍照、录像、录音。(3) 不得私自转发、外传拍到的校园场地、设备、资料、内部场景影像。(4) 作业时不随意翻看台面文件、实验记录、图纸、笔记本、存储介质。(5) 禁止私自拿走、留存校内各类纸质资料、样品、零部件、电子存储物品。(6) 严格按授权区域开展工作，不得擅自进入未开放实验室、档案室、涉密房间。(7) 门禁卡、钥匙不得转借、私自复制，人员离职及时交还通行权限。(8) 物业保洁、清运发现废弃文稿、图纸，不得翻阅，按校方要求统一处置。(9) 不得向校外第三方泄露从校内获知的各类内部情况。

(10) 物业公司须对全体员工开展保密培训，物业人员造成泄密的，由物业公司承担全部赔偿责任，并负责固定全部涉案证据；情节严重、涉嫌刑事犯罪的，我方有权移交公安机关依法处理。

9 绿色物业管理

(1) 绿色物业管理的主要管理措施包括但不限于

——(1) 绿色物业管理的主要管理措施包括但不限于 ——节能：基于楼宇的能耗组成、能耗设备及运行规律、能耗特点等，进行用能分析，查找存在问题与漏洞，给出针对主要耗能对象制定节能改造方案，报政府主管部门同意后实施。节能改造完成后应对实施效果的功能性、经济性进行评价 ——节水：利用节水技术和设施，杜绝“跑、冒、滴、漏” ——垃圾分类：配合北京的城市管理要求，进行垃圾分类宣传和行为引导，设立生活垃圾分类集中投放点和分类收集容器，对生活垃圾分类收集、分类暂存和分类交运 ——环境绿化：选用有机肥料和生物治虫技术，营造生态环境

——控烟管理：楼内严禁吸烟，会议室、值班室等不设烟灰缸，发现吸烟人员及时劝阻 ——污染防治：实施雨水、污水分流管理，控制设备噪声、作业噪声和粉尘排放，对有毒化学品容器、机油抹布等固体废弃物等进行有效处置等 ——绿色采购：优先采购政府公布的绿色采购清单物质

(2) 服务内容及要求 项目涉及分包的，应合理控制外包服务人员数量和流动率。根据采购人要求明确对分包供应商的要求，确定工作流程。明确安全管理责任和保密责任，签订安全管理责任书和保密责任书。开展服务检查和监管，评估服务效果，必要时进行服务流程调整。根据工作反馈意见与建议，持续提升服务品质。

三、服务制度

1 物业管理服务制度概述

健全的制度是提供优质的物业管理服务的基础。楼宇规章制度也在一定程度上反映楼宇的特点。通过公布楼宇相关制度，让物业服务企业熟悉物业服务内容，依规明确工作职责，科学、合理的制定相应的投标文件

四、服务组织及人员配备要求

1 物业服务企业

(1) 一般要求

—— (1) 持证上岗 项目经理、主要管理人员应按照招标文件要求提供相关证书。特种作业人员应取得相应特种作业操作证。专业技术、操作人员应取得相应专业技术证书或职业技能资格证书

(2) 职业素质 政治素质。热爱祖国、诚实信用；爱岗敬业，恪尽职守；遵纪守法，团结协作；无违法犯罪记录。 业务技能。具备基本法律知识，了解有关岗位管理政策、规定，熟悉物业服务区域基本情况；具备较强的语言、文字表达能力和沟通能力；具备与岗位职责相应的观察、发现、处置问题能力；熟练使用相关专用设施设备。 身体素质。仪表端庄，具备岗位需要的身高、视力等

条件。身体健康，无重大疾病和传染性疾病。 文化素质。具备岗位所需学历，特殊岗位应具备相应的专业业务知识和技能。 年龄条件。依据国家有关行业危险等级划分，秩序维护员等岗位人员年龄应符合国家法律规定的最低或最高年龄要求。服务人员的年龄、学历、工作经验及资格条件应当与所在岗位能力要求相匹配，到岗前应当经过必要的岗前培训以达到岗位能力要求，国家、行业规定应当取得职业资格证书或特种作业证书的，应当按规定持证上岗。 安全生产。严格按安全操作规程操作，不得违章作业、违章指挥。 （3）行为规范 着装。统一着装、干净整洁，并按规定佩带标志，因私外出时应着便服。 纪律。姿态端正、工作规范、举止文明、精神饱满、表情自然；语言简洁、文明，主动、热情、耐心、周到并及时、主动提供服务；严格履行岗位职责；不准刁难客户及来访人员；不得脱岗、空岗、睡岗，不准迟到、早退；遵守采购人单位内部的规章制度，不准随意打听、记录、传播采购人单位内部的机密；有重要情况妥善处置并及时上报。不准迟报、漏报、瞒报；认真填写值班记录，做好交接班工作；爱护公物，爱护客户财物；自觉维护环境卫生，保持物业服务区域整齐清洁。

2 人员配置标准

(1) 人员配置明细

序号	工作岗位名称	人数	基本要求
1	项目经理	1	年龄 35 周岁（含）至 50 周岁（含）以下，全日制大学本科及以上学历、具有 5 年及以上项目经理工作经验。具有人社部门颁发的管理类中级及以上职称。

序号	工作岗位名称	人数	基本要求
2	项目副经理	1	年龄 35 周岁（含）至 50 周岁（含）以下，全日制大学本科及以上学历、具有 5 年及以上项目经理工作经验、具有人社部门颁发的管理类中级及以上职称。
3	公寓领班	2	年龄 40 周岁（含）以下，大学本科及以上学历、具有 3 年及以上相关工作经验。
4	工程主管	1	年龄 50 周岁（含）以下、本科及以上学历、具有工程类中级及以上职称、具有 3 年及以上非住宅类物业项目维修主管工作经验。
5	保洁主管	1	学历：高中及以上、3 年及以上相关工作经验。
6	讲解员	2	年龄 25-35 岁（均含本数）之间，具有本科及以上学历，具备日常英语沟通能力。
7	会务客服	2	年龄 25-35 岁（均含本数）之间，具有大专及以上学历，具备日常英语沟通能力。
8	一站式客服	2	年龄 25-35 岁（均含本数）之间，具有大专及以上学历，具备日常英语沟通能力。
9	学生公寓主管	1	年龄 50 周岁（含）以下，大学本科及以上学历、具有 5 年及以上相关工作经验。
10	客服人员	10	具有大专及以上学历、3 年及以上相关工作经验。

序号	工作岗位名称	人数	基本要求
11	工程维修人员	9	年龄 55 周岁（含）以下，3 年及以上相关工作经验（至少 6 人具有有效的低压电工证）
12	中控人员	32	年龄 55 周岁（含）以下，高中及以上学历，2 年及以上相关工作经验，需持有有效的《消防设施操作员》四级职业资格证书。
13	保安人员	48	年龄 55 周岁（含）以下，高中及以上学历，2 年及以上相关工作经验，需持保安员证。
14	保洁人员	53	年龄女 55 周岁（含）以下，男 60 周岁（含）以下，2 年及以上相关工作经验
合计	165 人		

日常物业人数配备不少于 165 人。各专业岗位设置应符合国家相关标准。以上人员上岗前需出具《健康证》。如采购人认为服务人员不适应岗位要求或存在其他影响工作的，可要求供应商进行调换。如因供应商原因对经理、副经理、主管等主要人员（序号 1-10）进行调换，应当经采购人同意，当年服务期更换比例不得超过本项目服务人员总数 30%。本项目服务人员不得在其他项目兼职。

五、服务保障条件

1 物业管理服务条件保障概述

——物业管理服务条件保障是指物业服务企业在开展物业服务时，采购人提供的必要办公用房、办公设备及其他必备物资的保障

2 物业管理服务保障基本条件

(1) 房屋保障

- (1) 采购人可提供物业用房，房间使用面积：约 200 平方米；
- (2) 采购人可提供食堂就餐，餐费由供应商自理；
- (3) 采购人不提供住宿。

六、服务考核办法

1 物业服务考核办法

为提高物业服务质量，促使物业管理工作规范化、制度化、精细化。结合实际，特制定本考核办法。

2.1 考核频次：季检、年检及不定期检查。

2.2 考核标准：考核总分为 100 分。

(1) 季度考核分在 85 分以上（含 85 分），视为物业服务工作合格，甲方足额支付当季度物业费。

(2) 季度考核分 85 分以下 70 分以上（含 70 分），按照 90%支付当季度物业费。

(3) 季度考核分在 70 分以下 60 分以上（含 60 分），按照 70%支付当季度物业费。

3. 服务年度内考核平均分低于 70 分视为考核结果不合格，采购人不再续签合同。

4. 本办法考核内容系采购需求中约定的服务标准范围内的一般性问题，不包含符合解除合同款项的严重问题。

5. 考核标准

评价项目		评价内容	评分细则
		着装整洁、佩戴胸牌	此部分全符合

评价项目		评价内容	评分细则
	人事管理	人员态度热情、行为规范	8 分，每一处 不符合扣 1 分
		考勤记录规范	
		值班、排班明确合理	
		在岗人员信息与实际情况吻合	
	行政管理	资料齐全、分类成册、存放合理、查阅方便	
		办公用品齐全、可用	
		办公环境良好、有序，用房分配合理	
工程维护	楼宇维护	按时按量完成日常巡检工作，巡检记录完整	此部分全符合 26 分，每一 处不符合扣 1-2 分
		及时完成各项小维修任务	
		协助完成楼宇内公共设备、设施的管理	
	电力照明	电气设备运行、维修人员持证上岗，维修工具齐全	
		配电室、电气管井内环境整洁，标识清楚	
		巡视记录完整	
	给排水	给排水用房内环境整洁，标识清楚，阀门开关有效	
		给排水系统正常运行使用，无跑、冒、滴、漏现象	
	空调、供暖、 通风系统	设备、设施安全运行、正常使用	
		供暖管路正常运行，无跑、冒、滴、漏现象	
		风机、空调机房内环境整洁，设备标识清楚	
	弱电系统	弱电机房、管井内环境整洁，标识清楚	
		保障系统正常运行，日常巡检记录完整	

评价项目		评价内容	评分细则
安防中控	中控管理	消防控制室保障 24 小时值班，双人双岗	此部分全符合 39 分，“门岗服务”项每一处不符合扣 1-2 分；其它项每一处不符合扣 1-3 分。
		中控人员具备上岗资质	
		能够操作使用中控室内的各种设备	
		中控室内环境整洁，设备标识清楚	
		记录完整有效	
	门岗服务	正确执行大楼出入管理制度	
		外部人员来访登记信息完整有效	
		钥匙借用、交还登记明确，每日清点	
		值班室内环境整洁，物品资料摆放整齐	
		包裹、报刊、信件登记分发准确合理	
		积极配合完成院系临时交办的任务	
	巡视检查	按时开展楼内巡检工作，及时发现处理安全隐患	
		巡检记录、问题隐患记录等完整有效	
	应急预案	制定、修订应急预案	
		定期开展有针对性的培训和演练	
卫生保洁	公共区域	门厅、地面、楼梯清洁光亮，并按要求定期保洁	此部分全符合 18 分，每一处不符合扣 1-2 分
		玻璃、门窗无污迹、水迹，有明显安全标志	
		指示牌、门牌、通风窗口、地角线、墙壁、柱子、顶板等和灯饰、其他饰物无尘、无污渍	
	卫生间	窗台、墙面、地面、台面、镜面、玻璃窗等清洁无	

评价项目		评价内容	评分细则
		尘、无污物、无水印	
		陶瓷器具及隔板清洁、无污物、无残留物	
		垃圾桶内垃圾存量不超过 1/2	
	会议室及部分办公区域	桌椅摆放整齐，桌面、地面、开关面板处无尘、无污迹，会议室课桌内无垃圾滞留，垃圾桶及时清理。	
	楼外环境	按时摆放楼宇周边的自行车，定期清理废旧自行车	
		按照学校划分的区域，完成“门前三包”工作	
专项服务	各类专项服务	按照招标文件需求进行各类专项服务工作	此部分全符合 9 分，每一处 不符合扣 3 分

6. 加分项和较大问题扣分项：

会议、校庆、参观 等重大活动保障的各类表扬	加分（3 分/次）
见义勇为	加分（10 分/次）
师生投诉经核查属实的	减分（-2 分/次）
因管理和处理不善引起的事件、事故（如发生与物业有关系的火灾、人身伤害、突然断电等现象，物业未尽到应尽责任而导致发生的事件、	减分（-20/次）

事故)	
直接责任事故	减分 (-100/次)

七、其他要求

1 其他要求

物业费的范围

1. 包括但不限于：

招标内容所列管理和服务人员的工资（包含人员工资、节假日值班、加班等费用，人员服装费用、劳保用品费用、社会保险、按规定提取的福利费等）；整体建筑、公共设施的维修保养费用（包含室内外各设备系统运行维修所需的人工费用、基本工具、器材费用，以及用于公共区域及室内维修和消防系统维保涉及的室内外维修的 500 元以下的材料费用；安全保卫工作中规范要求的配套设备、设施、装备等费用（如消防应急包、警戒线、标识牌、防暴器材等）；保洁日常耗材及工具（如清洁工具、洁厕灵等）；日常办公用品费用（如纸张、笔、办公电脑、办公类家具、文件夹等）；公众责任险及安全生产险、物业公司利润和税金等费用。

2. 不包括以下内容：

楼内自来水、暖、电等资源消耗费用；楼宇正常工作时间的制冷和供暖费用；灭火器更换费，电梯年检费用；消电检费用；配电室高压测试费用；房屋建筑及其附属设施设备的大、中修和更新改造费。教学所使用的耗材（如电池、白板笔等），资料邮寄费用等。

3. 报价应为项目完整报价。

投标人在报价表中出现的漏报、计算错误，采购人都将视为其费用已均匀分摊在各项分项单价和合价中。投标人不得以任何形式再要求采购人进行支付。

第六部分 中标合同

清华大学昌平科研基地南区及核研院新生活区物业服务采购项目委托 合同

甲方：清华大学、北京清华前沿交叉创新研究院

甲方实施单位：_____

法定代表人：

住所地：

乙方：

法定代表人：

住所地：

根据《中华人民共和国民法典（合同编）》《政府采购法及其实施条例》《物业服务条例》和相关法律法规、政策和公开招标结果，甲乙双方在自愿、平等、协商一致的基础上，就甲方选聘乙方提供物业服务事宜，订立本合同。

下列文件是构成本合同不可分割的部分：

- (1) 中标（成交）通知书
- (2) 供应商的投标（响应）文件及其澄清函等相关文件
- (3) 采购文件及其修改澄清等相关文件

A. 协议书

一、项目概况

项目名称：清华大学昌平科研基地南区及核研院新生活区物业服务采购项目

项目类型：综合物业服务

履约位置：北京市昌平区清华大学昌平科研基地南区以及清华大学核研院新生活区。

项目经理：

二、服务范围

_____, 详见招标（采购）文件采购需求部分。

三、合同委托服务期限

1. 服务期限：2026 年 9 月 1 日-2027 年 8 月 31 日（1 年期），具体服务起止日期可随合同签订时间相应顺延；合同到期后，在预算可保障的前提下，经考核合格后，双方协商一致可按原价原标准续签合同，最多续签 2 次。如协商不一致可不续签合同，但需提前 45 天通知对方。

2. 委托服务期内的任何时候，如果乙方提供的服务严重负偏离服务质量标准，无法满足甲方安全管理、基础保障等核心需求，且在甲方要求的期限内未能有效整改，则甲方有权单方面解除合同，并按照本合同通用条款的相关约定追究乙方违约责任。

四、服务质量标准

乙方提供的物业服务应达到招标文件的要求和标准，按照《清华大学教学科研区物业服务标准》执行，采购需求中高于《清华大学教学科研区物业服务标准》标准之处，以采购文件为准，同时参照《“北京市物业服务示范项目（五星级）大厦”服务标准》和《海淀区安全生产标准化（三级）》执行。消防管理工作必须按照《中华人民共和国国家标准消防控制室通用技术要求 GB25506—2010》《中华人民共和国国家标准建筑消防设施的维护管理 GB25201-2010》等国家相关的法律法规

进行。乙方在签订本合同后，持《清华大学物业公司消防工作承诺书》签字盖章后交保卫处防火办备案。

详见招标（采购）文件采购需求部分。

五、合同价款

1. 本合同物业服务费总金额（大写）元人民币（小写元），详见附件二、附件三。
2. 乙方已全面考虑所有满足服务要求的责任、义务及风险的费用，包括合同期内税收、市场价格波动、政策性工资调整（例如，北京市最低工资标准的调整，保险政策的调整）等变化的影响，在合同期内不因上述问题而增加合同金额。
3. 甲方需追加与合同标的相同的货物、工程或者服务的，在不改变合同其他条款的前提下，可以与供应商协商签订补充合同，但所有补充合同的累计采购金额不得超过本合同采购金额的百分之十。
4. 因楼宇使用情况发生变化导致物业服务内容或范围减少，甲乙双方协商一致可以按实际工作内容和上岗人数调减物业费。
5. 昌平科研基地南区，该片区楼宇正在逐步投入使用，初期在岗人员配置可能存在无法足额到位的情形，相关费用将按照实际在岗人员数量据实结算。

六、付款方式

1. 合同生效后 15 个工作日内乙方应主动将消防维保工作向学校相关部门备案，乙方未能跟消防维保单位签定维保协议并且没有跟学校相关部门做好备案的情况下，甲方不得付款且不承担违约责任。
2. 在合同年度内，甲方第二季度的前 10 天内向乙方支付上一季度物业费。
3. 乙方开户行名称：

户名：

账号：

4. 发票开具：乙方每次应在甲方付款之前开具等额合规有效的增值税发票，乙方迟延提供发票或者提供方发票不合格的，甲方有权顺延付款时间。

七、项目承接验收

1. 乙方承接项目时，应制定全面的承接方案，甲方应配合乙方对共用部位、共用设施设备进行查验。

2. 对于本合同签订后承接的共用部位、共用设施设备，甲乙双方应按照前条规定进行查验并签订确认书，作为界定各自在开发建设和服务方面承担责任的依据。

八、使用与维护

1. 乙方应配合甲方制定本服务区域内共用部位和共用设施设备的使用、公共秩序和环境卫生的维护等方面的规章制度。

2. 乙方根据规章制度提供管理服务时，甲方应给予必要配合。

3. 乙方应及时向甲方通告本服务区域内有关服务的重大事项，及时处理投诉，接受甲方的监督、管理。

4. 甲方提供服务用房的，服务用房属甲方所有，乙方在本合同期限内使用，但不得改变其用途。乙方使用产生的网费、话费等由乙方承担。

九、组成合同的文件及解释方法

1. 本合同协议书；
2. 本合同通用条款；
3. 甲方采购文件及其附件

4. 乙方投标（响应）文件及其附件

十、合同签订

1. 合同订立时间： 20 年 月 日
2. 合同订立地点：清华大学
3. 本合同一式 份，甲方 份、乙方 份，具有同等法律效力。
4. 本合同经双方签字盖章后生效。

甲方（盖章）：清华大学、

乙方（盖章）：

北京清华前沿交叉创新研究院

项目负责人或者授权代表人:

法定代表人或者授权代表人：

(签字)

(签字)

座机：

座机：

银行账号:

开户行:

联系人姓名:

签署日期:

签署日期:

合同通用条款

一、定义

1. “合同”系指甲方和乙方（简称合同双方）已达成的协议，即由双方签订的合同格式中的文件，包括所有的附件、附录和组成合同部分的所有其他文件。
2. “合同价格”系指根据合同规定，在乙方全面正确地履行合同义务时应支付给乙方的款项。
3. “甲方”系指接受合同的招标人。
4. “乙方”系指中标后提供合同服务的企业。

二、语言与计量单位

1. 合同及甲乙双方所有的来往信函以及与合同有关的文件均应以中文书写。
2. 除技术规格另有规定外，计量单位均使用中华人民共和国法定计量单位。

三、服务内容和验收考评标准

具体要求：详见采购文件第五章。

四、甲方权利和义务

1. 按照合同约定的内容和标准督促检查验收乙方的服务过程和结果，检查核实乙方工作人员配置、在岗状况、持证情况。有权要求乙方对不称职的员工按投标文件所承诺的资格条件进行更换，并可追究由此给甲方造成的实际损失。如乙方未能确保本合同约定的服务人员足额到位，且缺员空岗超过3个工作日，甲方有权根据缺员空岗人数及天数扣除乙方相应的物业服务费用，扣除费用为缺员空岗人员工资及相关的各项费用之和。
2. 按合同要求及时向乙方支付服务费。
3. 合同服务期内，向乙方提供相应的办公条件。

五、乙方的权利和义务

1. 按照合同约定收取服务费。
2. 必须严格实施乙方投标（响应）文件中承诺的人力资源配置。在必须补充或更换人员时，必须补充或更换优于或等同于投标文件承诺的上岗资格的工作人员。
3. 设置 24 小时负责人制度，由项目经理负责。乙方项目经理、主要管理人员及主要专业技术人员须与投标文件所报一致。合同存续期内，项目经理、主要管理人员必须保证在岗工作时间和重要活动在岗。未经甲方同意，项目经理原则上不应调整。更换项目经理、主要管理人员的，应由乙方出具书面文件并征求甲方意见。项目经理服务期限内在岗时间不足 12 个月（含 12 个月）即乙方要求更换的，甲方将在该项目经理离岗后的下一季度支付季度物业费时扣除【10】万元服务费不予支付。
4. 乙方配备的工作人员必须身体健康（有卫生机构颁发的健康证明）、仪容端正、品德良好、无违规犯罪记录，要统一着装、佩戴工牌上岗。员工要有无犯罪记录证明。
5. 严格履行合同文件（含招标文件、投标文件等）约定和承诺的服务内容、质量标准、工序工艺，保障业主的建筑物、设备设施、院区内设备设施状况良好和正常运行使用。
6. 科学、完整、连续地编制保管物业档案资料并按时移交。
 - (1) 编制周、月、季度服务档案报告。
 - (2) 合同到期或经双方同意合同提前终止，或满足本合同约定条件下的合同提前解除时，在 7 日之内，按国家有关规定和双方协议约定向甲方移交全部档案资料。
7. 制定并执行严格的安全生产管理措施，保证甲乙双方工作人员人身安全和甲方的设备设施的完好无损。
8. 严格遵守国家法律，制定突发事件预案，合理合法地处置，杜绝恶性治安事件的发生。

9. 因乙方人员数量、工作质量等原因造成卫生或设备设施不达标, 甲方有权使用其他临时劳务人员进场, 费用由乙方承担。

10. 水暖电和消防安防设施要按照学校修缮中心、保卫处等部门的要求进行维护。

六、 保密

甲、乙双方因合同关系或服务过程中所获得或获知的对方的各种经营管理信息及人员客户资料、科研教学信息等涉及内部情况的信息资料未经对方许可均不得以任何形式向第三方或第三人透露、传播; 由此产生的责任问题由违反一方承担经济及相关权益责任。

七、 违约责任

1. 除因财政拨付流程导致的逾期情形外, 甲方逾期支付各项物业服务服务费用的, 从逾期之日起按同业拆借中心公布的贷款利率支付逾期利息。

2. 乙方管理服务达不到本合同约定的服务内容和标准的, 应当承担采取限期补救措施或赔偿损失等违约责任。

3. 乙方违反本合同的约定, 擅自提高物业服务费标准的, 甲方就超额部分有权拒绝缴纳, 同时乙方应当按 10% 的标准向甲方支付违约金。

4. 乙方在合同终止后未续签物业服务服务合同的情形下, 应保证与新的物业服务提供方顺利交接, 财务、账册等物业服务资料的完整移交, 人员和财物清退, 否则按物业服务服务总费用的 20% 承担违约责任。

5. 乙方同意, 除甲方事先许可以及为实现本合同目的需要之外, 均不得以任何方式使用清华的名称、商标、标识等, 不得对清华的相关内容 (包括但不限于商标、校名、校徽、学校代表性建筑物、景观标识等内容) 进行混淆、虚假或者引人误解的商业宣传, 不得编造、传播虚假信息或者误导性信息, 损害甲方声誉。否则, 应向甲方承担本合同总金额 20% 的违约责任, 并赔偿甲方因

此导致的全部损失。

八、 索赔

甲乙双方违约时，当一方提出索赔通知后 5 天内对方未能予以答复，应视为已被对方接受。

九、 责任免除

签约双方任一方由于受诸如战争、严重火灾、洪水、台风、地震等不可抗力事故的影响而不能执行合同时，可免除违约责任。

十、 履约保证金

乙方应在合同签订后天内，向甲方提供履约保证金。履约保证金金额为本项目中标合同金额的 3%，人民币大写 XXXXX 整（小写¥XXXXXX 元）。履约保证金支付形式为：中国境内正规银行开具的保函，须为见索即付保函。银行保函的有效截止期应不少于合同有效期满 3 个月后。甲方可直接从履行保证金中扣除因乙方导致的损失和违约金。乙方如给甲方造成损失金额超过履约保证金，乙方还应当补足由此给甲方或相关权利人造成的全部经济损失。前述经济损失既包括甲方及相关权利人所受到的实际经济损失，也包括甲方及相关权利人主张上述违约赔偿权利而产生的调查费、差旅费、律师费、案件受理费、保全费等全部费用。

十一、 争议的解决

1. 在执行合同中发生的或与本合同有关的争端，双方应通过协商解决。
2. 双方协商不能达成一致时，采取以下第 (1) 种方式解决：
 - (1) 向甲方所在地人民法院起诉；
 - (2) 向北京仲裁委员会申请仲裁。
3. 解决争议期间，除争议事项外，双方应继续履行本合同规定的其他各项条款。诉讼过程中产生的诉讼费、律师费、保全费、保全担保费、公告费等所有费用均由败诉方承担。

十二、 合同修改

1. 对于合同的未尽事宜，需进行修改、补充和完善的，甲乙双方可就所修改的内容签订书面的合同补充协议。

2. 本合同及其附件、补充协议有关条款遇法律、法规、规章和技术标准调整的，按调整后法律、法规、规章和技术标准执行。

十三、合同终止、解除

1. 本合同期限自签订之日起至合同终止日期。合同到期甲乙双方均未提出新的续约意向的，本合同自行终止。合作期内任何一方不得擅自停止协议，否则应承担由此所造成的一切损失。

2. 在下列情况发生时，甲方有权提前解除合同并有权要求乙方支付合同金额【】%的违约金（直接从履约保证金中扣除），违约金不足以弥补甲方损失的，乙方应当补足：

- (1) 违反国家法律法规及北京市的地方性法规、规章，进行违法经营活动；
- (2) 未经正常程序擅自改变公共建筑、共用部位及共用设备设施、物业服务用房用途；
- (3) 乙方将本物业的整体管理服务或其他依法不可转包给他人的，转包给他人或者变相转包给他人；
- (4) 乙方原因导致给甲方或相关权利人的声誉、财产及人身造成损失的；发生安全责任事故；
- (5) 因乙方自身的原因导致管理服务达不到本合同约定的物业服务标准的，甲方有权要求乙方限期整改，经过三次限期整改后仍不能达到目标的或乙方拒不整改的；
- (6) 乙方未得到甲方同意，擅自更换项目经理和主要管理人员，或甲方要求乙方在规定时间内更换不称职的物业服务人员或第三方专业服务企业，乙方拒不执行或超出规定时间的；
- (7) 未按照本合同约定使用前期开办费、物业服务资金或其他费用，或将其用于物业服务合同约定以外的支出，累计达到两次的；

(8) 乙方未对本项目购买保险或险种未能覆盖全部服务区域的;

(9) 其他因物业服务不当损害甲方利益的行为。

十四、廉洁承诺

1. 双方承诺在合作过程中严格遵守国家法律法规、行业规范以及商业道德, 秉持诚实守信、公平公正、廉洁自律的原则开展业务活动。

2. 甲方承诺在业务交往中, 不会以权谋私、索贿受贿、接受乙方或其关联方的回扣、礼品、有价证券、支付凭证、贵重物品或其他非法利益。

3. 乙方承诺在与甲方的业务交往中, 不会以任何形式向甲方或其关联方行贿、提供回扣、礼品、有价证券、支付凭证、贵重物品或其他非法利益, 不会为甲方或其关联方报销应由其个人支付的费用。

C 合同附件

附件一: 《清华大学昌平科研基地南区及核研院新生活区物业服务采购项目人员配置表》

附件二: 《清华大学昌平科研基地南区及核研院新生活区物业服务采购项目费用明细》

附件三: 《清华大学昌平科研基地南区及核研院新生活区物业服务采购项目人员单价》

附件四: 《清华大学昌平科研基地南区及核研院新生活区物业各使用单位物业费分摊明细》

附件五: 《清华大学昌平科研基地南区及核研院新生活区物业服务内容与要求》

附件六: 《清华大学昌平科研基地南区及核研院新生活区物业服务采购项目考核规定》

附件七: 《清华大学昌平科研基地南区及核研院新生活区物业服务采购项目各项应急预案》

附件八: 《公众责任险条款及责任范围》

第七部分 投标文件格式

投标人提交文件须知

- 1.本部分内容仅提供格式要求，并不代表所有列出格式的文件本项目必须全部提交。本项目需提交的商务、技术文件应以投标人须知前附表为准。
- 2.投标人应严格按照所列顺序填写和上传所规定的全部文件以及其他有关资料。
- 3.全部文件应按投标人须知及前附表中规定的语言和方式提交。
- 4.投标文件应按照招标文件要求的格式逐项填写，无相应内容可填的项应填写“无”、“未测试”、“没有相应指标”等明确的回答文字。
- 5.对投标人须知前附表中涉及*的格式文件，除可填报项目外，任何实质性修改将被视为非实质性响应投标，从而导致该投标无效。
- 6.投标人提交的材料将被妥善保存，但不退还。

开标一览表格式

注: 投标人在提交投标文件时, 应按照投标工具的提示流程编制提交开标一览表, 投标文件中无需额外提供开标一览表。

开标一览表

项目名称: 清华大学昌平科研基地南区及核研院新生活区物业服务采购项目

项目编号: GC-FGX260981

包名称:

投标人名称: _____

单位:人民币元

投标总价	小写: 大写:
------	----------------

序号	名 称	投 标 报 价	备 注
1	每年报价		
2	投标总价		为全部服务期内价格, 是每年报价的合计

投标人声明: 开标一览表中的“投标总价”是投标响应全部费用的报价。

特别说明事项:

投标人名称(电子签章):

日期: _____年____月____日

注: 除可填报项目外, 任何实质性修改将被视为非实质性响应投标, 从而导致该投标被拒绝。

资格审查材料格式

一、投标人资格审查一览表

投标人资格审查一览表

序号	项 目	投标人承诺
1	具有有效营业执照或事业单位法人证书	是
2	具有良好的商业信誉	是
3	具有健全的财务会计制度	是
4	有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录	是

投标人承诺：遵守《中华人民共和国政府采购法》第二十二、七十七条和《中华人民共和国政府采购法实施条例》第十七条之规定，如有违反，依法接受相应处罚。

投标人名称（电子签章）：

日期：_____年____月____日

注：①投标人在提交投标文件时，应按照投标工具的提示和流程编制并上传该表。无此表或对此表作实质性修改，投标无效。

②投标人须对此表中内容作出承诺，否则投标无效。

③采购人或国采中心可以根据此表查询投标人承诺事项，投标人的承诺和查询结果不一致的，以查询结果为准。

二、联合体投标协议书彩色扫描件（如投标人须知前附表允许联合体投标且投标人是联合体的上传）

商务部分

一、法定代表人授权委托书（上传扫描件）

法定代表人授权委托书

中央国家机关政府采购中心：

本授权书声明：注册于（投标人地址）的（投标人名称）法定代表人（法定代表人姓名、职务或职称）代表本公司授权在下面签字或盖章的（投标人代表姓名、职务或职称）为本公司的合法代理人，就贵方组织的（项目名称）（项目编号：_____），以本公司名义处理一切与之有关的事务。

本授权书于____年__月__日签字、盖章后生效，特此声明。

投标人代表（签字或名章）：

法定代表人（签字或名章）：

投标人名称（加盖公章）：

注：①除可填报项目外，任何实质性修改将被视为非实质性响应投标，从而导致该投标被拒绝。

②请投标人按要求填写签署完成本投标函并扫描上传到电子投标文件相应位置。

二、投标函（上传扫描件）

投标函

中央国家机关政府采购中心：

我方参与贵方组织的（项目名称、项目编号、包号）采购活动。对此，**我方承诺如下：**

1.我方完全理解并认可本项目招标文件内容和通过**国采中心单独项目电子采购系统**招投标对我方提出的各项特殊要求，接受由贵方对投标文件进行集中解密，发生争议时不会以对上述内容存在误解为由，行使法律上的抗辩权。

2.我方对所提交的投标文件及相关资料的真实性、准确性和完整性负责，愿意向贵方提供任何与本项投标有关的数据、技术资料和相关证明材料。

3.我方针对本项目的投标有效期为 120 天（不低于招标文件投标人须知前附表中规定的最低投标有效期），在此期间，我方在投标文件中作出的所有响应均有效，随时准备接受你方发出的中标通知书。

4.我方接受招标文件中《中标合同》的全部条款，如果你方在投标文件有效期内向我方发出中标通知书，我方保证在规定的时间内按照采购文件确定的事项与采购人签订合同，并严格履行合同规定的各项责任和义务。

5.采购人若需按规定允许比例追加与合同标的相同的货物、工程或者服务的，在不改变合同其他条款的前提下，我方原意签订补充合同，按相同或更优惠的折扣率保证供应或提供服务。

6.我方完全了解并接受如果在采购活动中出现违反政府采购法律法规的相关情形时，将被处以采购金额千分之五以上千分之十以下的罚款，列入不良行为记录名单，在一至三年内禁止参加政府采购活动；有违法所得的，被处没收违法所得；情节严重的，由工商行政管理部门吊销营业执照；构成犯罪的，被依法追究刑事责任。

如果我方违反上述承诺，或承诺内容不属实，我方愿意承担一切不利的法律后果。

与本投标有关的联系方式：

地址：

邮编：

电话：

传真：

投标人代表姓名：

投标人代表联系电话（手机、座机）：

投标人代表电子邮箱：

投标人代表（签字或名章）：

法定代表人（签字或名章）：

投标人名称（加盖公章）：

日期： 年 月 日

注：①除可填报项目外，任何实质性修改将被视为非实质性响应投标，从而导致该投标被拒绝。

②请投标人按要求填写签署完成本投标函，并扫描上传到电子投标文件相应位置。

三、投标人须知前附表第 4 条“投标人应具备的特殊要求”规定提交的相关证明文件（上传扫描件）

四、商务文件偏离表（以包为单位分别填写）

投标人提交的投标文件商务条款及合同条款与招标文件的要求，如完全满足招标文件全部要求的，投标人只需在本表“正偏离或负偏离说明”列应答“完全满足招标文件的全部要求”；如存在偏离，需逐项填写。

项目名称：_____

项目编号：_____

投标人名称：_____

包号：_____

序号	招标文件商务文件要求	正偏离或负偏离说明	备注

五、进口产品清单及进口产品生产厂家授权书扫描件

六、中小企业声明函

中小企业声明函（工程、服务）

本公司（联合体）郑重声明，根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46 号）的规定，本公司（联合体）参加 （单位名称） 的 （项目名称） 采购活动，工程的施工单位全部为符合政策要求的中小企业（或者：服务全部由符合政策要求的中小企业承接）。相关企业（含联合体中的中小企业、签订分包意向协议的中小企业）的具体情况如下：

- 1. （标的名称），属于 （采购文件中明确的所属行业）；承建（承接）企业为 （企业名称），从业人员_____人，营业收入为_____万元，资产总额为_____万元¹，属于 （中型企业、小型企业、微型企业）；
- 2. （标的名称），属于 （采购文件中明确的所属行业）；承建（承接）企业为 （企业名称），从业人员_____人，营业收入为_____万元，资产总额为_____万元，属于 （中型企业、小型企业、微型企业）；

.....

以上企业，不属于大企业的分支机构，不存在控股股东为大企业的情形，也不存在与大企业的负责人为同一人的情形。

本企业对上述声明内容的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

企业名称（电子签章）：_____

日 期：_____年 月 日

1 从业人员、营业收入、资产总额填报上一年度数据，无上一年度数据的新成立企业可不填报。

注：①投标人提供由省级以上监狱管理局、戒毒管理局（含新疆生产建设兵团）出具的属于监

狱企业证明文件的，视同为小型和微型企业。

②响应人为联合体或者向小微企业意向分包方式的，需提供相应的**联合体协议书、分包意向协议书。**

七、残疾人福利性单位声明函

残疾人福利性单位声明函

本单位郑重声明，根据《财政部 民政部 中国残疾人联合会关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》（财库〔2017〕141号）的规定，本单位为符合条件的残疾人福利性单位，且本单位参加_____单位的_____项目采购活动提供本单位制造的货物（由本单位承担工程/提供服务），或者提供其他残疾人福利性单位制造的货物（不包括使用非残疾人福利性单位注册商标的货物）。

本单位对上述声明的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

单位名称（电子签章）：_____

日 期：_____年_____月_____日

八、《联合体投标协议书》或《分包意向书》

（按前附表 22 条中小企业政策或其他相关要求应提交的，需在投标文件中按规定提交；否则可不提交）

九、与评审相关的其他商务资料

技术部分

一、投标分项报价表

投标分项报价表			
序号	项目名称	总价（总服务期）	备注
1	员工工资、福利、法定计提费用		附表 1
2	行政办公费用		附表 3
3	服装费		

4	卫生清洁费		附表 2
5	设备设施维修维护物资及耗材费		附表 2
6	保险（公众责任险等）		
7	合理利润		
8	税金		
9	不可预见费用		
10	其他支出		
总价合计			

注：①上表“总价合计”应等于开标一览表中投标总价（**误差不大于 500 元**），否则投标将被拒绝。

②投标人报价时应充分考虑服务期内项目实施所有可能影响到报价的因素（包括最低工资标准及社保基数的政策性调整）。如发生漏、缺、少项，都将认为是中标人的报价让利。

③上述报价表供投标人参考，不限于此，可根据采购需求自行**增、减行**填写。如认为与附表 1、2、3 有关的，应在备注栏中注明对应附表。

④本表及对应附表将作为合同履约监督的重要依据。

投标人名称（电子签章）：
日期： 年 月 日

附表 1

员工工资福利及法定计提费用明细表

序号		项目名称	人数配置	每月人均费用标准 (元)	每月费用标准 (元)	合计费用 (总服务期)	备注
1. 员工工资及福利	1.1	项目经理					
	1.2	保洁人员					
	1.3	工程人员					
	1.4	绿化养护人员					
	1.5	会议服务人员					
	1.6	其他人员					
	1.7	法定节假					

		日加班工资					
	1.8	劳保用品与防暑降温费					
	1.9	其他员工福利					
	...						
2. 法定计提费用	2.1	养老保险					
	2.2	医疗统筹					
	2.3	失业					
	2.4	工伤					
	2.5	生育					
	2.6	其他法定计提费用					
	...						
总计							

注：①以上人员费用包括工资、社保、福利费、加班费等内容。

②上述报价表供投标单位参考，不限于此，员工工资及福利部分可根据采购需求自行增、减行填写。

③上述“每月人均费用标准”应按照岗位的实际服务内容和期限核定。

④本表合计费用（总服务期）总计金额=员工工资及福利的合计费用 + 法定计提费用和合计费用。并应等于投标分项报价表中员工工资、福利、法定计提费用的总价。

附表 2

投入本项目的工具设备物资明细表

序号	工具设备名称	品牌型号	数量	单位	单价(元)	月使用费(元)	合计(总服务期)	生产企业名称	产地国别
1									
2									
3									
4									

5									
6									
... ..									
合计:									

注：①由投标人根据采购需求自行测算含在投标报价中；

②上表中“数量”为整个服务期需要投入的数量。

③对于总服务期内需要多次、多量购置的工具设备，须科学评估购置次数和数量，并分摊计入费用；

④对于一次购置，长期使用的工具设备，应依照设备折旧标准计提月使用费和合计费用；

⑤本表合计费用应等于投标分项报价表中各项与附表 2 关联的价格加和，如不一致将影响方案的准确性。

⑥上表可根据采购需求增、减行，如不涉及可填写“无”。

附表 3

拟投入本项目的耗材明细表

序号	名称	品牌	单价 (元)	总用量	单位	金额 (元 /月)	金额 (元/ 全服务期)	生产企 业名称
1								
2								
3								
4								
5								
6								
... ..								
合计:								

注：①由投标人根据**采购需求**自行测算含在投标报价中。

②对于总服务期内需要多次购置的耗材，须科学评估购置次数和总用量，并计入费用；

③本表合计费用应等于投标分项报价表中各项与附表 3 关联的价格加和，如不一致将影响方案的准确性。

④上表可根据采购需求增、减行，如不涉及可填写“无”。

二、企业管理体系认证扫描件（详见文件第四部分）

三、拟配备的物业服务团队表

①*服务团队人员数量不能少于____人（含项目经理/保安项目应为保安队长）,投标人服务团队数量少于该底限将导致投标无效。

②根据本项目要求，相应人员须提供学历等证书扫描件及工作履历（详见文件第四部分），服务团队须提供人员素质结构表（包括但不限于学历、证书情况、年龄等。素质结构表以承诺的方式填写，并依此表打分，无需提供具体人员姓名及相关证件。中标后签订合同时，应提供具体人员名单及证件，若不履约，中标人须承担相应责任）。

序号	学历	持证情况	年龄	
1				
2				
3				
.....				

③根据本项目要求，相应人员须提供其与投标人存在缴纳社保关系的有效证明扫描件（详见文件第四部分）。

④项目经理/保安项目应为保安队长只能在一个物业服务项目中任职，名单中标后随中标公告一起公示，并保证在本项目合同期内未在其他项目中担任项目经理。如在其他项目中担任项目经理，投标人将按服务需求承诺函中的承诺，接受违约处罚。

四、项目服务团队人员招收、招聘来源情况及人员稳定性保障措施

五、*服务需求承诺函

承 诺 函

中央国家机关政府采购中心：

我公司在_____项目（编号：_____）公开招标中若中标，保证**本项目负责人**在合同期内投标文件承诺到岗且未在其他项目中担任负责人，其他人员按照投标文件**针对本项目的服务团队表**标准配备，后期履约严格按照投标文件中自行编写的措施及方案执行，如未遵守，将接受违约处罚。

特此承诺。

承诺方名称（电子签章）：_____

日 期：_____年__月__日

六、主要投标标的情况表

项目名称：清华大学昌平科研基地南区及核研院新生活区物业服务采购项目

项目编号：GC-FGX260981

投标人名称：

序号	主要投标标的名称	服务期限	拟派项目经理（负责人）姓名	服务团队人数（投标填写）	折合人工费（元/每月）	服务要求或标的基本概况

- 注：①上表可增行描述，不可进行删列、合并等操作；
②上表内容应与投标文件数量价格表等相关产品服务信息保持真实一致，否则责任自负；
③上表内容价格合计应超过投标总价 50%；
④发布中标公告时，将公布主要中标标的情况。

七、项目经理情况表

序号	学历	持证情况	年龄	
1				
2				
3				
.....				

八、投标人自行编写的认为与评审相关的其他技术资料

九、异常低价情况说明函

异常低价情况说明函

项目名称及编号：	
最高限价（元）：	
投标供应商名称：	
投标（响应）报价（元）：	

具 体 情 形	☐ 低于全部通过符合性审查供应商投标（响应）报价平均值的 50% ☐ 低于通过符合性审查的次低报价供应商投标（响应）报价的 50% ☐ 低于本项目最高限价的 45% ☐ 存在有可能影响产品质量或者不能诚信履约的其他情形 注：启动异常低价投标（响应）审查的数值标准以采购文件约定为准。
中央国家机关政府采购中心： 现就评审委员会提出的我公司报价明显偏低情况及其合理性说明如下：	
一、关于报价明显偏低的说明（请提供项目具体成本测算等与报价合理性相关的书面说明及必要的证明材料，包括但不限于原材料成本、人工成本、制造费用、运输、税收等，以及其他能支撑报更低价格的优势说明。）	
二、关于能够诚信履约的证明	
三、如你公司中标（成交），是否能够承诺提供招标文件规定以外的履约担保？	

四、其他补充说明或证明材料（如同类项目中标（成交）价格、类似产品市场价格水平、行业人工费用标准、国家有关部门指导行业协会发布的行业平均成本等情况；以上情况均可另附纸或其他材料）

五、声明事项

我司已知悉财政部《关于推动解决政府采购异常低价问题的通知》（财库〔2026〕2号）要求、财政部87号令第六十条规定及本项目招标文件第三部分《投标人须知》有关条款要求，如在评审现场合理的时间内（招标文件或评审委员会另有要求的除外）不能提供书面说明、证明材料，或者提供的书面说明、证明材料不能证明报价合理性，评审委员会将作无效投标（响应）处理。

投标人公章或投标（响应）人代表（签字）：

年 月 日

第八部分 附件

现场考察登记表

项目名称：

项目编号：

20 年 月 日

序号	参与考察公司名称	考察人签字	时 间	电 话
----	----------	-------	-----	-----

1			时 分	
2			时 分	
3			时 分	
4			时 分	

监督人签字：

注：本项目仅统一组织一次现场考察，须 2 位以上参与现场考察人作为监督人签字，其中一人为采购人。此表须由采购人带到评标现场。